Curateur public
Québec

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2002-2003

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC *Rapport annuel de gestion 2002-2003*

Curateur public
Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par le Curateur public du Québec,

Dépôt légal - 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41896-4
ISSN 1705-2017 (Imprimé)
ISSN 1705-2025 (En ligne)

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2003.

La curatrice publique présente dans ce rapport les résultats obtenus à l'égard des objectifs du *Plan stratégique 2001-2004* et des engagements formulés dans les *Déclarations de services aux citoyens*. Le document témoigne à la fois du chemin parcouru dans la vaste réforme entreprise en 1998 ainsi que de celui qui reste à parcourir pour en assurer la pérennité.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

La ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration,

Michelle Courchesne

Québec, décembre 2003

Madame Michelle Courchesne
Ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2003.

Préparé conformément à la *Loi sur l'administration publique* en vigueur depuis le mois de mai 2000 et à la *Loi sur le curateur public*, ce rapport rend compte des résultats atteints au regard du *Plan stratégique 2001-2004*, déposé à l'Assemblée nationale en avril 2001. Il rend compte également du respect des engagements formulés dans les deux *Déclarations de services aux citoyens*, aussi rendues publiques en 2001. Il présente en outre les états financiers vérifiés des comptes sous administration des personnes sous régimes publics de protection et des biens sans maîtres ou non réclamés.

Pour faciliter la compréhension des enjeux et des implications, nous avons jugé utile d'inclure une information de base sur nos clientèles et sur les principales activités qui découlent de nos missions.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

La curatrice publique,

Nicole Malo

Montréal, décembre 2003

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE **3**

MESSAGE DE LA CURATRICE 3

DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES 4

RAPPORT DE LA VÉRIFICATION INTERNE 5

NOS MISSIONS 7

NOS VALEURS 9

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2002-2003 10

DEUXIÈME PARTIE : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS **13**

CHAPITRE 1 : LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DE PERSONNES INAPTES **14**

1.1 LA PROXIMITÉ DES SERVICES 16

1.2 L'OUVERTURE D'UN RÉGIME DE PROTECTION 17

1.3 LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS 19

1.4 LES RÉGIMES DE PROTECTION PUBLICS 19

1.4.1 LA PRISE EN CHARGE 20

1.4.2 LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES 21

1.4.3 L'ADMINISTRATION DES PATRIMOINES 25

1.5 LES RÉGIMES DE PROTECTION PRIVÉS 29

1.6 LES SERVICES AUX PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR UN MANDATAIRE 32

1.7 L'ÉTABLISSEMENT DE LIENS PRIVILÉGIÉS AVEC LES INTERVENANTS 32

1.8 LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DU CURATEUR PUBLIC 34

1.9 UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES PERSONNES PROTÉGÉES 35

CHAPITRE 2 : L'ADMINISTRATION PROVISOIRE DE BIENS NON RÉCLAMÉS **37**

2.1 LA RÉCUPÉRATION DES NOUVEAUX BIENS 37

2.2 LES SUCCESSIONS ET LES AUTRES BIENS NON RÉCLAMÉS 38

2.3 LA REMISE AUX AYANTS DROIT 39

2.4 UNE CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ 40

CHAPITRE 3 : LES ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES **41**

3.1 LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX 41

3.2 LES RETOURS D'APPELS 42

3.3 L'ACCUEIL DES VISITEURS 42

3.4 LA COURTOISIE 43

3.5 LE TRAITEMENT DES PLAINTES 43

CHAPITRE 4 : LA MODERNISATION DE LA GESTION DE L'INSTITUTION **47**

4.1 LA FORMATION ET L'INFORMATION 47

4.2 DES SYSTÈMES MODERNES ET PERFORMANTS 49

4.3 LES COMMUNICATIONS PAR INTERNET 50

4.4 UNE GESTION FINANCIÈRE RIGOUREUSE 51

4.5 UNE GESTION QUI S'INSCRIT DANS LES ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES 54

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC **57**

TROISIÈME PARTIE : ÉTATS FINANCIERS **59**

QUATRIÈME PARTIE : ANNEXES **77**

ANNEXE 1 : L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC 77

ANNEXE 2 : LES COMITÉS CONSULTATIFS 78

ANNEXE 3 : PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE ET DES SERVICES 82

ANNEXE 4 : LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC 83

PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE

MESSAGE DE LA CURATRICE

C'est avec la plus grande sobriété que je présente notre rapport annuel de gestion 2002-2003. Nos missions et le contexte nous y convient.

C'est avec le plus grand respect et la plus grande reconnaissance que je remercie tout le personnel qui m'accompagne dans ce défi de reconstruction du Curateur public au bénéfice des personnes inaptes que nous avons mission de protéger et d'une administration rigoureuse des biens d'autrui qui nous sont confiés. Les efforts requis pour mener à bien ce grand projet sont exceptionnels à plusieurs égards.

C'est avec fierté que nous y témoignons d'améliorations sensibles. Nous avons réduit nos délais de traitement, accru notre présence auprès des personnes inaptes, mis plus de rigueur dans notre gestion financière. Nous avons intensifié nos échanges avec les principales organisations de services aux personnes que nous représentons, particulièrement les établissements du réseau de la Santé et des services sociaux.

Nous avons précisé nos missions et mis en place les conditions pour mener à terme la réforme de l'institution en 2006. Nous avançons résolument vers l'objectif central que nous nous sommes fixé et que le gouvernement et la population nous ont fixé: être une organisation stable, moderne et performante, uniquement et totalement dédiée à nos deux missions.

Toutes ces réalisations ne nous permettent pas de baisser les bras. Le Curateur public n'est pas engagé dans un processus naturel de modernisation. Il doit opérer une véritable révolution à tous les niveaux de l'organisation et dans tous les volets de ses deux missions. Et il reste beaucoup à faire pour atteindre le niveau d'excellence qu'elles requièrent et satisfaire pleinement à ses obligations comme en témoigne malheureusement encore cette année le Vérificateur général du Québec.

L'année 2003-2004 sera donc encore marquée par des efforts à court terme, notamment pour améliorer les services aux personnes représentées, prestataires de l'assistance emploi, accélérer le traitement des demandes d'ouverture de régimes de protection et préciser les règles de gestion de certains biens des personnes représentées. Nous maintiendrons notre vigilance pour nous assurer que les personnes inaptes reçoivent les services auxquels elles ont droit et vivent dans des conditions acceptables.

L'administration des biens non réclamés sera améliorée notamment au chapitre de la recherche des ayants droit, des délais de traitement et de la récupération des produits financiers. Des orientations seront mieux définies avec des partenaires impliqués dans la gestion des biens fonciers sans maître. Finalement, nous devrons investir beaucoup d'énergie pour réaliser les prochaines étapes de la refonte de nos systèmes, outils essentiels à la réussite de la réforme du Curateur public.

Notre carnet de projets pour l'année 2003-2004 est donc bien rempli et nous comptons sur la collaboration de tous nos partenaires pour les mener à terme avec succès. Je tiens d'ailleurs à les remercier pour leur contribution aussi précieuse que variée au cours de la présente année.

Nicole Malo

DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

La fiabilité des données présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du Curateur public du Québec relève de notre responsabilité. Le suivi du *Plan stratégique 2001-2004* et des *Déclarations de services aux citoyens* est assuré par la Direction de la planification, sous la supervision du comité de direction.

Au cours de l'année écoulée, la quatrième d'une ample réforme voulue et soutenue par les parlementaires, l'organisation a pris des dispositions pour atteindre les objectifs fixés, pour mesurer les résultats atteints et pour vérifier la validité de l'information de gestion par l'établissement progressif de nouveaux contrôles. L'information de gestion et le système informatique du Curateur public présentent encore des limites que seule la refonte des systèmes amorcée pourra corriger.

À notre connaissance, le Rapport annuel de gestion 2002-2003 décrit fidèlement les orientations, les engagements et les résultats qui ont marqué cette année d'administration et les données à l'appui sont celles dont nous pouvions raisonnablement garantir la fiabilité.

Au nom du comité de direction,

Nicole Malo, curatrice publique

Monique Daigle, directrice générale de l'administration

Roger Giroux, directeur général de la protection

Roch Lemay, directeur général de l'administration provisoire des biens non réclamés

Byrne Amyot, directeur général des technologies et de l'information

Alain Dufour, directeur de la planification

Montréal, décembre 2003

RAPPORT DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nicole Malo
Curateur public du Québec

Madame la curatrice publique,

Nous avons procédé à l'examen de l'information et des données présentées dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données ainsi que des explications fournies incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des données et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages.

Notre examen du *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du Curateur public du Québec a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives soutenant l'information et les données présentées dans ce rapport, à effectuer des procédés analytiques, à apprécier les mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen et dans les limites de l'information de gestion décrites dans ce rapport par le Curateur public du Québec, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données, les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du Curateur public du Québec ne sont pas plausibles et cohérents à tous égards importants.

La vérification interne,
Guy Potvin
Montréal, novembre 2003

NOS MISSIONS

> *« Nous veillons à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Nous nous assurons que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Nous informons la population et les intervenants afin de les sensibiliser aux besoins de protection découlant de l'inaptitude. »*
>
> *« Nous administrons provisoirement des biens non réclamés. Nous nous assurons, par une recherche active, qu'ils seront remis à leurs propriétaires ou aux ayants droit ou, à défaut, à l'État. »*

Nos missions traduisent les fonctions et pouvoirs qui sont dévolus au Curateur public dans deux lois : le *Code civil du Québec* et la *Loi sur le curateur public*.

La protection et la représentation de personnes inaptes

Une fois leur degré d'inaptitude évalué et le caractère permanent ou temporaire de cette inaptitude déterminé, les personnes inaptes peuvent bénéficier d'une mesure de protection appropriée. En effet, le Code civil du Québec prévoit différentes dispositions à cet égard :

- Le régime de conseiller au majeur protège la personne capable de faire la gestion courante de ses biens, mais qui a besoin d'être assistée pour des actes d'administration complexes.
- Le régime de tutelle protège la personne mineure ou la personne majeure dont l'inaptitude est partielle ou temporaire.
- Le régime de curatelle protège la personne majeure dont l'inaptitude est totale et permanente.
- Le mandat donné en prévision de l'inaptitude est une mesure préventive qui permet à toute personne de désigner le mandataire de son choix pour prendre soin d'elle-même et de ses biens au cas où elle deviendrait inapte.

Les régimes de tutelle et de curatelle peuvent être privés ou publics, selon que la personne est représentée par un proche ou par le Curateur public. Ils doivent faire l'objet d'une réévaluation tous les trois ans, dans le cas d'une tutelle, et tous les cinq ans, dans le cas d'une curatelle.

Le Curateur public représente directement les personnes qui sont sous régime de protection public, en assumant l'exercice de leurs droits civils, leur protection et la gestion de leurs biens. Il voit au bien-être physique, matériel et moral de ces personnes, ce qui inclut le consentement aux soins qu'elles requièrent et le maintien de leurs liens sociaux. Tout en veillant à leur protection, il doit respecter leur volonté et préserver leur autonomie.

Le Curateur public exerce également un rôle d'assistance et de surveillance auprès des tuteurs et des curateurs privés qui représentent légalement les personnes sous régime de protection privé. Il a le devoir de les informer sur la façon de remplir leurs obligations. Au besoin, il peut demander le remplacement de ceux qui n'assument pas adéquatement leurs responsabilités.

Le Curateur public détient un pouvoir d'enquête sur signalement et un pouvoir d'intervention pour mettre un terme aux abus que pourrait subir une personne inapte représentée par un mandataire; il tient aussi à jour un registre des mandats en cas d'inaptitude homologués par les tribunaux.

Le Curateur public a certaines obligations à l'égard des citoyens dans leur ensemble. Il doit répondre aux demandes d'information et sensibiliser le public aux problématiques ainsi qu'aux mesures de protection associées à l'inaptitude. Il participe aux débats sociaux et se fait la voix des personnes inaptes chaque fois que leur sort est en cause.

Comme la mission de protection du Curateur public s'articule autour d'une grande variété d'actions, elle concerne une vaste clientèle. Celle-ci comporte donc les personnes inaptes, que leur inaptitude soit présumée ou connue ou qu'elles soient sous régime public ou privé. Les représentants légaux privés, les conseils de tutelle et les mandataires en font également partie. Finalement, la population en général est concernée, notamment par les registres que le Curateur public met à sa disposition.

Enfin, le Curateur public travaille en collaboration avec différents intermédiaires et partenaires pour remplir pleinement sa mission de protection des personnes inaptes. Ce sont les familles et les proches des personnes inaptes, les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, les fournisseurs publics ou privés de biens ou de services, des ministères et des organismes publics ainsi que des associations représentant ou servant des populations qui présentent les mêmes caractéristiques que les personnes inaptes.

L'administration provisoire de biens non réclamés

Les biens non réclamés sont définis par la loi et répartis en plusieurs catégories, dont les successions et les produits financiers non réclamés, les biens de propriétaires inconnus ou introuvables, les biens de sociétés dissoutes, etc.

Le Curateur public a l'obligation de récupérer ces biens, de les administrer provisoirement et de les liquider pour en verser la valeur aux ayants droit ou au ministre des Finances. Au Québec, il constitue le guichet unique où les biens non réclamés doivent être remis par leurs détenteurs et auquel leurs propriétaires doivent s'adresser pour les récupérer.

Le Curateur public doit rechercher les propriétaires ou les ayants droit de ces biens et il leur en garantit la remise s'ils se qualifient et se manifestent dans les délais prescrits. La période de réclamation est de 10 ans pour les successions non réclamées et dans tous les cas où les sommes administrées sont inférieures à 500 $; il n'y a pas de limite de temps pour les autres catégories de biens non réclamés.

Les propriétaires ou les ayants droit, les créanciers, les détenteurs de biens non réclamés et les tiers intéressés par les biens non réclamés sont les clients du Curateur public. Par ailleurs, ce dernier s'adresse à la population en général lorsqu'il met à sa disposition le registre des biens non réclamés.

L'administration provisoire des biens non réclamés nécessite la collaboration de divers partenaires. En effet, le Curateur public compte sur les détenteurs de biens non réclamés pour qu'ils lui remettent ces derniers, conformément à la *Loi sur le curateur public*. Les ministères et organismes, les administrations locales et régionales ainsi que les fournisseurs publics ou privés de biens ou de services collaborent également à la réalisation de cette mission.

NOS VALEURS

La personne est au cœur de nos interventions. Dans l'accomplissement de nos responsabilités, que ce soit en matière de protection des personnes inaptes ou d'administration provisoire de biens non réclamés, nous nous engageons à agir en toute circonstance avec respect, empathie et ouverture d'esprit.

De plus, en tant que membre de l'administration publique, nous adhérons aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité et de loyauté énoncées par le gouvernement du Québec.

Dans l'exercice de nos fonctions comme représentant de personnes inaptes et administrateur des biens d'autrui, notre loyauté envers l'Administration prend toutefois une coloration particulière puisque nous agissons alors ès qualités, et non pas d'abord comme officier public. Nous sommes tenus par la loi de décider et d'agir dans le seul intérêt des personnes représentées, dans le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. En conséquence, nous pouvons nous trouver devant des dilemmes éthiques importants, que nous devons trancher avant tout en faveur de la personne, même quand les services publics sont en cause.

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2002-2003

Des pas et des résultats positifs dans la démarche de reconstruction

Mission sociale de protection de personnes inaptes

- Le nombre total de personnes inscrites est remarquablement stable. Cette stabilité relative se compose cependant de certaines variations plus significatives dont une augmentation du nombre d'adultes sous protection et une diminution du nombre de mineurs; de cette augmentation des adultes, 80 % sont représentées par un proche, majoritairement par un mandataire désigné.

- La stabilité relative du nombre de personnes représentées par le Curateur public (+ 1 %) a permis de poursuivre les efforts d'amélioration sans qu'une trop forte pression supplémentaire se fasse sentir sur les charges de travail. C'est ainsi que :

  - En 2002-2003, 88 % des personnes pour lesquelles une demande d'ouverture d'un régime de protection public a été soumise ont reçu la visite d'un conseiller du Curateur public, comparativement à 82 % l'an dernier, et dans 90 % des cas, un conseiller a pris contact avec leurs proches, contre 79 % en 2001-2002.
  - Les délais pour procéder à une première intervention à la suite de la réception d'un signalement se sont améliorés, passant de 3,7 jours en 2001-2002 à 2,5 en 2002-2003.
  - Le nombre de réévaluations des régimes publics a plus que doublé entre 2001-2002 et 2002-2003 (de 1 271 à 3 034).
  - Une opération de rattrapage concernant la reddition de compte des régimes publics a été effectuée : 1 131 redditions de comptes ont été produites en 2002-2003, soit 144 % de plus qu'en 2001-2002.
  - Les conseillers ont pu intensifier leur présence et leurs contacts avec les personnes représentées.

- Le *Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services aux personnes représentées par le Curateur public* s'est poursuivi. Plus de 2 000 personnes représentées, vivant dans 953 lieux relevant de 78 établissements, ont ainsi été rencontrées.

- Les démarches d'information et de sensibilisation des dirigeants et du personnel du réseau de la santé et des services sociaux se sont poursuivies, et les résultats étaient au rendez-vous.

  - Le nombre de demandes de consentements à des soins a augmenté de 11 % en 2002-2003.

  - Le système d'abonnement en ligne au bulletin d'information *Le Point* a été instauré et au 31 mars 2003, 275 personnes y étaient inscrites. Cinq exemplaires de chaque numéro sont également transmis à 500 établissements.

- Le Curateur public a présenté 180 demandes en vertu du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*. Au 31 mars 2003, 172 personnes avaient reçu une réponse favorable et 114 chèques avaient été encaissés, pour un montant total de 3 988 250 $.

- Le rôle de surveillance des tuteurs et des curateurs privés a notamment donné lieu à la demande de 2 240 réévaluations de régimes privés comme le prévoit le Code civil, et au dépôt au tribunal de 67 requêtes de remplacement du représentant privé.

- Le Curateur public a aussi introduit des projets d'offre d'assistance aux représentants légaux dans trois de ses quatre territoires.

Mission d'administration des biens non réclamés

- Le Curateur public a dû composer avec une augmentation du volume autant dans la réception de nouveaux produits financiers (+ 92 %; 63 172, comparativement à 32 970) que de successions (+ 16 %; 1 039, comparativement à 892).

- On observe une augmentation de 88 % du nombre de dossiers de successions non réclamées fermés au cours de la dernière année, soit 1 729, comparativement à 918 en 2001-2002.

- On observe une augmentation de 8 % du nombre de remises effectuées comparé à l'année précédente.

L'organisation et la gestion de l'institution

- En 2002-2003, le Curateur public a pu compter sur une augmentation de son personnel (589 personnes, comparativement à 531 en 2001-2002), ce qui a nécessité des efforts de dotation importants.

- Le projet de réforme des systèmes, base essentielle à la pleine réussite de la réforme de l'institution et au respect des engagements et des exigences, notamment sur le plan comptable, est bien engagé. L'équipe de coordination du projet a été mise en place. Les travaux de définition des grands processus des missions étaient pratiquement achevés et partagés avec l'ensemble du personnel.

- Les efforts consentis au *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis* ont monopolisé les ressources du Bureau des plaintes, résultant en un allongement du délai de traitement des plaintes au cours de l'année qui, par ailleurs, était en voie d'amélioration en fin d'année.

DEUXIÈME PARTIE : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Cette section présente, en quatre chapitres, les résultats obtenus au terme de l'exercice financier 2002-2003, tant pour *le Plan stratégique 2001-2004* que pour les *Déclarations de services aux citoyens*. Ces documents sont disponibles sur le site Internet du Curateur public du Québec. Le premier chapitre traite des engagements et des objectifs relatifs à la mission de protection des personnes inaptes tandis que le deuxième est consacré à la mission d'administration provisoire de biens non réclamés. Le troisième chapitre fait état des engagements communs à tous les services. Finalement, le dernier chapitre présente les résultats des objectifs administratifs.

Remarques méthodologiques

Dans la poursuite de sa réforme, le Curateur public du Québec continue sa réflexion sur l'amélioration de la qualité de l'information de gestion. Dans cette optique, plusieurs nouveaux indicateurs de gestion ont été créés en 2002-2003.

De façon générale, une attention particulière a été apportée à la présentation de soldes en début et en fin de période. Des données ont également été ajoutées afin de rendre compte de façon plus précise des activités réalisées en cours d'année. Par exemple, des ventilations supplémentaires sur les réceptions, le traitement et la fermeture de dossiers ont été ajoutées.

Lorsque la situation le permet, les données de l'année dernière sont calculées rétroactivement. Des notes explicatives ont également été ajoutées.

CHAPITRE 1 : LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DE PERSONNES INAPTES

Les mandats en cas d'inaptitude, les régimes privés et les régimes publics sont trois modes de protection définis par la loi à l'intention des personnes reconnues inaptes qui requièrent une intervention du Curateur public. Celui-ci assume toutefois des responsabilités distinctes à l'égard de chacun : il représente lui-même les citoyens sous régime public, soutient et surveille l'application des régimes privés et exerce un pouvoir d'enquête sur l'exécution des mandats en cas d'inaptitude, en plus de tenir des registres publics.

Les régimes de protection sont modulés en fonction du degré d'incapacité du citoyen reconnu inapte. Le tribunal qui prononce le jugement d'ouverture peut donc ordonner, selon le cas, la présence d'un conseiller, une tutelle à la personne, une tutelle aux biens ou une tutelle à la personne et aux biens. Il peut également ordonner une curatelle, qui est toujours à la personne et aux biens. Il ouvre une tutelle si l'inaptitude du majeur est partielle ou temporaire et une curatelle si elle est totale et permanente.

Au 31 mars 2003, le Québec comptait 35 061 personnes ainsi représentées par autrui, dont plus des deux tiers (68,8 %) par un proche (tuteur ou curateur privé, mandataire), ainsi que le montre le tableau 1. À ce nombre, il convient d'ajouter 1 067 personnes pour lesquelles on envisage l'ouverture d'un régime de protection public, et 1 371 pour lesquelles les démarches visent l'ouverture d'un régime privé. De plus, les dossiers de 2 503 personnes étaient en voie de fermeture, ce qui porte à tout près de 40 000 le nombre total de personnes inscrites. Par ailleurs, après l'épuration du registre en avril 2003, le nombre de mandats homologués était ramené à 6 692, ce qui porte à 33 622 le nombre de personnes représentées. De la même manière, le nombre de mandats homologués en 2001-2002 était réduit à 6 252 après l'épuration faite en avril 2002, ce qui portait le nombre de personnes représentées à 33 899.

Le nombre total de personnes inscrites est remarquablement stable d'une année à l'autre. Cette stabilité relative se compose cependant de certaines variations qui méritent d'être soulignées.

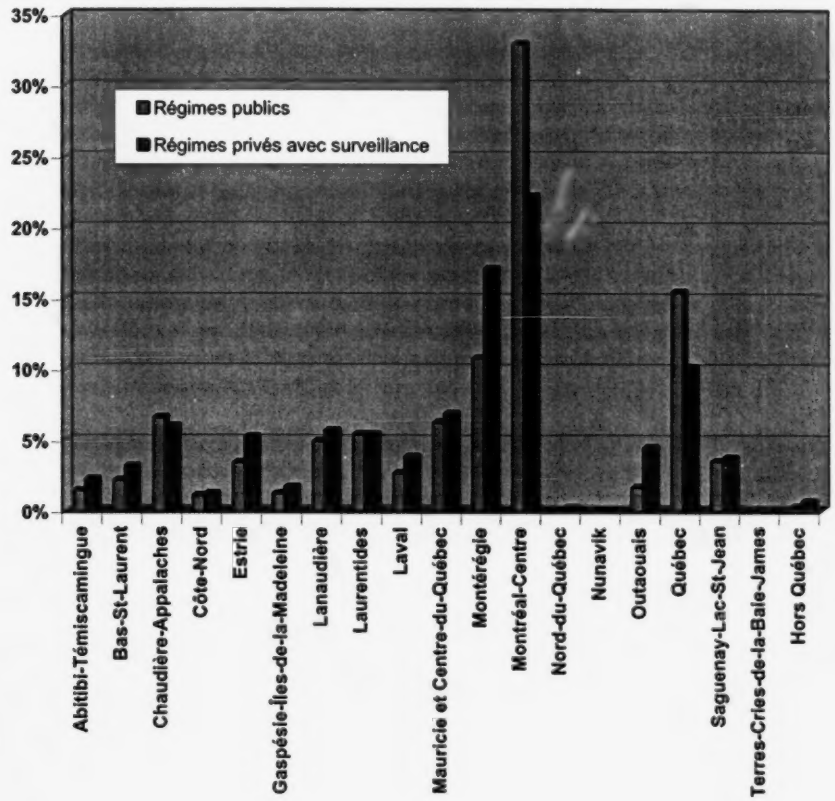
- Une augmentation du nombre d'adultes sous protection publique ou privée et une diminution de nombre de mineurs;
- De cette augmentation du nombre de personnes (686), 80 % sont représentées par un proche. En effet, on constate une augmentation de 7 % des mandats homologués et de 1 % à 2 % des personnes respectivement sous curatelle et tutelle au majeur privées;
- Par ailleurs, on observe une légère augmentation (1 %) des personnes représentées par le Curateur public.

Tableau 1
Personnes inscrites aux services de protection et de représentation

	Au 31 mars 2003	Au 31 mars 2002	Variation (%) entre le 31 mars 2002 et le 31 mars 2003
Personnes inscrites (incluant les régimes en instance d'ouverture ou de fermeture)	**40 002**	**40 001**	**0,0 %**
Personnes représentées (à l'exclusion des régimes en instance d'ouverture ou de fermeture)*	**35 061**	**34 784**	**0,8 %**
Régimes publics de protection	**10 950**	**10 819**	**1,2 %**
Curatelle	5 820	5 802	0,3 %
Tutelle au majeur	4 929	4 808	2,5 %
Tutelle dative (mineur)	161	156	3,2 %
Administration provisoire	30	44	- 31,8 %
Tutelle à l'absent	2	2	0,0 %
Autres	8	7	14,3 %
Mesures privées de protection	**24 458**	**24 291**	**0,7 %**
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public	*10 464*	*10 499*	*- 0,3 %*
Curatelle	4 556	4 506	1,1 %
Tutelle au majeur	2 129	2 085	2,1 %
Tutelle au mineur avec surveillance	2 872	2 897	-0,9 %
Tutelle dative (mineur)	770	874	- 11,9 %
Administrateur	57	64	- 10,9 %
Tutelle à l'absent	22	24	- 8,3 %
Administration provisoire	19	15	26,7 %
Autres	39	34	14,7 %
Régimes privés sans surveillance	*6 140*	*6 258*	*1,9 %*
Tutelle au mineur sans surveillance	5 882	6 012	- 2,2 %
Conseiller au majeur	258	246	4,9 %
Mandat homologué	*7 854*	*7 534*	*4,2 %*
Mandat homologué après épuration du registre en avril	6 692	6 252	7,0 %

* **Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 347 dans ce cas au 31 mars 2003 et 326 au 31 mars 2002. Elles sont donc comptées deux fois : dans le total des régimes publics et dans le total des régimes privés avec surveillance.**

Graphique 1
Personnes représentées, régimes publics et régimes privés avec surveillance, par région sociosanitaire, au 31 mars 2003



Les citoyens représentés sont concentrés sur l'île de Montréal, où vivent 33 % des personnes inaptes sous régime public et 22 % des personnes inaptes sous régime privé. Toutes proportions gardées, les personnes sous régime de protection privé avec surveillance se trouvent majoritairement dans des zones sociosanitaires à moins forte concentration urbaine.

1.1 LA PROXIMITÉ DES SERVICES

- **Engagement**
  Nous cherchons à vous faciliter l'accès à nos services, autant que possible le plus près de chez vous.

- **Résultat**

Les quatre directions territoriales du Curateur public offrent des services de représentation publique, d'assistance et de surveillance des régimes privés, d'ouverture de régimes publics, de traitement des signalements et de représentation légale. Dans tous les points de services, les conseillers assurent la représentation des personnes sous régime public. Au cours de 2002-2003, certains de ces points de services ont vu leurs responsabilités s'étendre à l'ouverture des régimes et ils offrent aussi des services aux tuteurs et aux curateurs privés. La liste des bureaux du Curateur public est présentée à la fin de ce document.

1.2 L'OUVERTURE D'UN RÉGIME DE PROTECTION

L'ouverture d'un régime de protection peut se faire de deux façons :

• La famille entreprend des démarches auprès d'un juriste (notaire ou avocat) pour ouvrir un régime de protection privé en faveur d'un proche. Dans ce cas, le Curateur public est informé du dépôt de la requête d'ouverture. Il interviendra s'il détient des renseignements selon lesquels le futur représentant présente un risque pour la protection de la personne inapte. Au 31 mars 2003, 1 371 personnes étaient ainsi dans l'attente d'un régime privé.

• Le Curateur public reçoit un rapport du directeur général d'un établissement de santé qui l'informe de la nécessité de protéger une personne. Il étudie chacun des rapports qu'il reçoit, évalue l'urgence de la situation et encourage les proches à proposer un représentant privé. Il rencontre à cette fin la personne et sa famille. Lorsqu'aucun représentant privé ne peut être nommé, il recommande l'ouverture d'un régime de protection public et prépare une requête au tribunal en ce sens. Au 31 mars 2003, 1 067 personnes inaptes étaient ainsi dans l'attente d'un régime public.

Le Curateur public peut aussi obtenir du tribunal l'autorisation d'assurer provisoirement la protection d'une personne avant même l'ouverture d'un régime de protection, quand l'urgence de la situation l'exige. Le tableau 2 précise le volume d'activités selon les principales étapes qui précèdent l'ouverture d'un régime public.

Tableau 2
Ouverture d'un régime de protection public

	2002-2003 (Nombre)	2001-2002 (Nombre)	
Rapports d'inaptitude reçus par le Curateur public	1 454	1 379	
Recommandations d'ouverture complétées (d'un régime public ou privé)	1 119	1 246	*
Jugements d'ouverture d'un régime public	856	824	
Jugements d'administration provisoire	52	66	

* Donnée du rapport annuel 2001-2002 corrigée (1 215). L'écart vient du fait que certaines données de mars 2002 n'étaient pas encore saisies au moment de l'interrogation du système.

Deux objectifs du *Plan stratégique 2001-2004* et deux engagements des *Déclarations de services aux citoyens* concernent le service d'accueil.

- **Objectif**
  Avoir terminé, d'ici avril 2002, la mise en œuvre d'un nouveau processus d'accueil visant à s'assurer que toutes les conditions garantes d'une protection adéquate des personnes inaptes sont en place.

- **Résultat**

Cet objectif a effectivement été réalisé en avril 2002 (voir rapport annuel 2001-2002). Les vérifications de contrôle ont permis l'adoption d'orientations et de principes directeurs pour réaliser l'adaptation des outils de travail dans le contexte des travaux du *Plan stratégique des technologies de l'information* (PSTI) en cours.

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, porter à moins de trois mois le délai entre la réception de l'avis d'un directeur général d'établissement constatant l'inaptitude d'une personne et le dépôt des recommandations du Curateur public en vue de demander au tribunal l'ouverture d'un régime de protection.

- **Résultat**

Le délai moyen entre la réception du rapport d'un directeur général et le dépôt des recommandations de l'organisme s'est amélioré. Il atteint 106 jours ouvrables comparativement à 115 l'année dernière. Il excède donc l'objectif visé de 90 jours. Un peu plus de la moitié des recommandations, soit 55 %, ont été acheminées au tribunal dans le délai visé.

Tableau 3
Délais associés aux recommandations d'ouverture, 2002-2003

	Recommandations (Nombre)	Délai moyen (Jours)	Recommandations déposées en 90 jours ou moins (%)
Régime public	847	104	56 %
Régime privé	216	110	53 %
Régime mixte	32	130	50 %
Ensemble	1 095	106	55 %

Les délais sont généralement plus longs pour les recommandations de régimes privés. Par ailleurs, dans ce cas, la protection de la personne est déjà assurée.

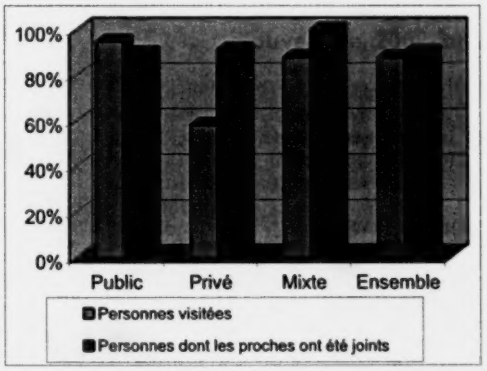
- **Engagement**
  Quand un régime de protection public s'annonce, nous vous rendons visite personnellement, afin d'évaluer avec vous vos besoins et de vous expliquer le fonctionnement de votre régime. Nous communiquons avec votre famille ou vos proches, dans la mesure du possible et suivant votre intérêt.

- **Résultat**

Parmi les 1 119 personnes visées par les recommandations complétées, 981 ont reçu la visite d'un conseiller du Curateur public, soit 88 %, et 1 010 ont bénéficié des contacts d'un conseiller avec leurs proches, soit 90 %. On constate ainsi une amélioration par rapport à l'année antérieure où 82 % des personnes ont reçu la visite d'un conseiller du Curateur public et 79 % avaient bénéficié des contacts d'un conseiller avec leurs proches.

De plus, comme le graphique 2 le démontre, 95 % des personnes dirigées vers un régime public ont été visitées par un conseiller du Curateur public.

Graphique 2
Proportion de personnes visitées ou dont les proches ont été joints en 2002-2003



Les visites aux personnes pour lesquelles une recommandation d'ouverture d'un régime de protection a été produite sont effectuées à plus de 92 % partout, sauf à la Direction territoriale de Montréal, où ce taux est de 71 %, en nette amélioration par rapport à l'an dernier (60 %). Toutefois, le Curateur public y a introduit une procédure permettant de trier les situations d'intervention prioritaire.

1.3 LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS

- **Engagement**

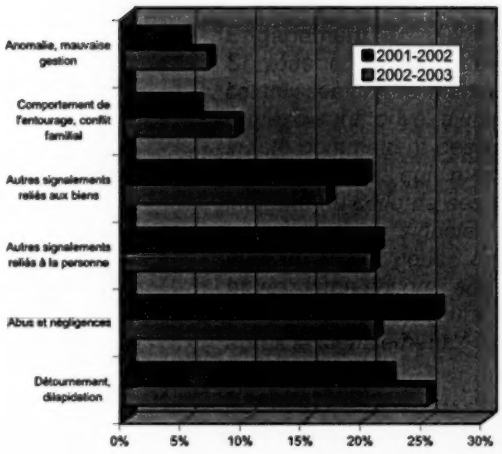
  Si vous constatez que la famille, l'établissement, le mandataire ou le représentant privé d'une personne inapte commettent des négligences ou des abus qui menacent son intégrité ou celle de ses biens, vous pouvez le signaler à nos bureaux (...) : nous commençons notre intervention au plus tard 48 heures (deux jours ouvrables) après le signalement.

- **Résultat**

En 2002-2003, le Curateur public a reçu 371 signalements et en a réglé 406. Le nombre de signalements réglés est plus élevé que celui des signalements reçus au cours de l'année, car certains de ceux qui avaient été faits à la fin de 2001-2002 n'étaient pas encore réglés au 1er avril 2002. La norme de deux jours ouvrables pour procéder à la première intervention a été respectée dans 83 % des cas, comparativement à 75 % en 2001-2002. Le délai moyen pour cette première intervention, qui était de 3,7 jours ouvrables en 2001-2002, s'est amélioré puisqu'il est passé à 2,5 jours ouvrables en 2002-2003.

Les motifs de signalement renvoient dans la majorité des cas à diverses formes d'abus : violence physique ou psychologique (20 %), détournement de biens ou dilapidation (24 %), ainsi que l'illustre le graphique suivant :

Graphique 3
Nature des signalements



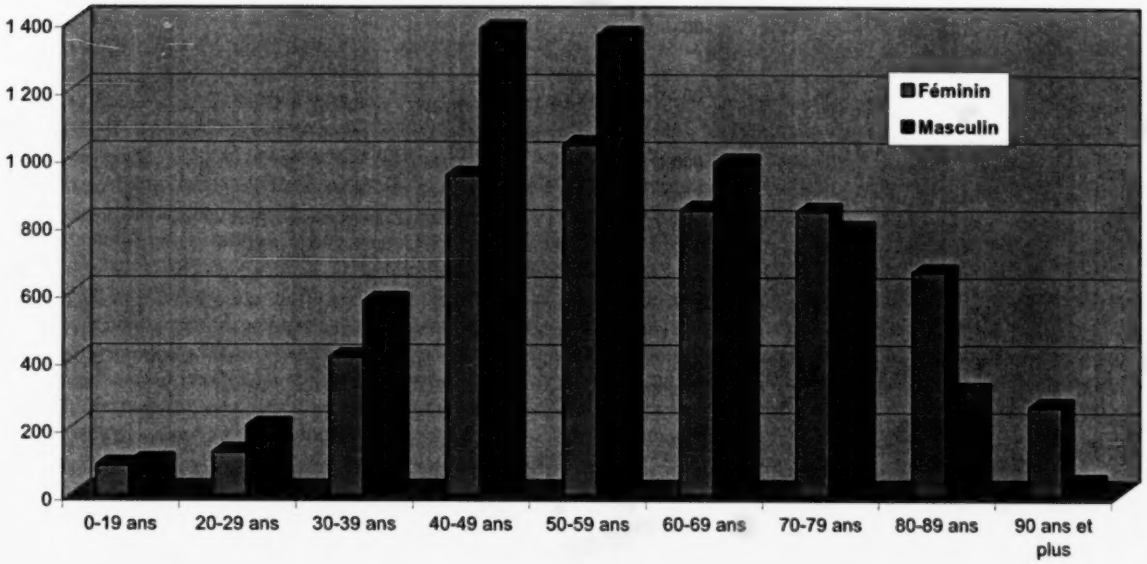
1.4 LES RÉGIMES DE PROTECTION PUBLICS

Les régimes de protection publics sont la curatelle au majeur, la tutelle au majeur et la tutelle au mineur. Le Curateur public administre, en effet, le patrimoine de quelques personnes mineures : ce sont majoritairement des enfants qui ont un patrimoine important, qui sont sans famille, ou dont les parents ont été déchus de leurs droits.

Au 31 mars 2003, le Curateur public assurait la représentation de 10 950 personnes, 1,2 % de plus que l'année précédente.

En 2002-2003, l'âge moyen des personnes majeures sous régime public était de 58 ans, avec un écart important entre les hommes (55 ans) et les femmes (61 ans). Le graphique 4 illustre la répartition des citoyens sous régime public selon l'âge et le sexe.

Graphique 4
Personnes sous régime public selon l'âge et le sexe, au 31 mars 2003



1.4.1 LA PRISE EN CHARGE

Après l'ouverture d'un régime de protection public, les investigateurs du Curateur public procèdent à une recherche afin de compléter l'information relative à la personne et à son patrimoine déjà obtenue par le service d'accueil. Ces renseignements sont compilés dans un rapport d'investigation qui sert à orienter le conseiller à la représentation dans les décisions qu'il doit prendre, en collaboration avec le responsable du patrimoine. Pendant que l'investigation se poursuit, le conseiller à la représentation entreprend les démarches requises pour stabiliser la situation de la personne représentée sur les plans social, financier, budgétaire et administratif. Il s'assure qu'elle a désormais un milieu de vie adéquat, que ses besoins essentiels sont comblés, que sa situation financière est équilibrée et que des instructions ont été données quant à la gestion de ses biens. Dans son plan stratégique, le Curateur public a formulé un objectif concernant la prise en charge.

- **Objectif**

À compter d'avril 2001, établir un rapport d'orientation pour chaque personne nouvellement déclarée inapte en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et juridiques, moins de deux mois après la décision du tribunal.

- **Résultat**

Un mécanisme d'échange formel a été mis en place entre les conseillers à l'accueil, qui interviennent en instance d'ouverture, et les conseillers à la représentation, qui prennent charge de la personne après le jugement. Considérant l'ensemble de la réforme, ce mécanisme apparaît plus profitable à court terme que de formaliser un plan de représentation individualisé qu'il serait difficile d'appliquer à la lettre par la suite, compte tenu de l'évolution des besoins. La révision des processus, qui se fait conformément au *Plan stratégique des technologies de l'information,* tient compte de ces constats et fournira des outils plus adéquats pour soutenir cette démarche.

1.4.2 LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES

Quand il est nommé représentant d'une personne inapte, le Curateur public doit rester en liaison régulière avec elle afin de garantir sa protection et l'exercice de ses droits. Il veille à son bien-être physique, moral et matériel, en s'assurant notamment que ses besoins élémentaires sont satisfaits : se nourrir, se vêtir, se loger, se soigner, vivre en sécurité et être respecté.

Le *Code civil du Québec* stipule que le tuteur ou le curateur doit entretenir une relation personnelle avec la personne protégée. Conformément à cette obligation, et en vue de mettre fin aux manquements du passé, le Curateur public a placé le rapport personnel avec les personnes protégées à la base de ses interventions. Ces relations peuvent se traduire de différentes manières. Elles supposent toutes un contact initial, ainsi que nous l'avons vu à l'accueil, la possibilité de communiquer en tout temps avec un représentant du Curateur public et la régularité des suivis.

Dans son plan stratégique, le Curateur public s'est fixé un objectif d'accessibilité, auquel il a ajouté trois engagements énoncés dans sa *Déclaration de services aux citoyens.*

- **Objectif**
  S'assurer que les personnes représentées par le Curateur public sont régulièrement en contact avec celui-ci et qu'elles vivent dans un milieu qui convient à leurs besoins et à leur situation :

  - *Dès avril 2001, s'assurer que les personnes vivant à domicile recevront la visite mensuelle, ou plus fréquente selon le besoin, d'un conseiller du Curateur public ou d'une personne de confiance désignée par celui-ci.*
  - *Dès avril 2001, visiter une fois l'an ou plus souvent, suivant le besoin, chaque établissement privé ou public hébergeant des personnes représentées.*

- **Résultat**

Au 31 mars 2003, 1 090 personnes représentées vivaient à domicile, seules ou avec des proches (10 %), et 9 860 vivaient en établissement ou dans des ressources de type intermédiaire ou familial relevant du réseau de la santé et des services sociaux (90 %).

Même si les deux objectifs de visites (mensuelles à domicile et annuelles en établissement) n'ont pas encore pu être atteints, on constate une amélioration par rapport à l'année précédente. Dans la révision de l'organisation du travail en cours, des projets précis visant à alléger le travail technique des conseillers sont en préparation.

Par ailleurs, tant que les nouveaux systèmes ne seront pas en place (en 2006), le Curateur public ne détient pas de données complètes et précises pour rendre compte de cet objectif. Par exemple, dans leur programme d'activités, les conseillers sont en relation avec les personnes protégées pour faire toutes sortes de suivis, notamment pour évaluer leur milieu de vie et pour procéder ou consentir à des changements d'hébergement. Les registres informatiques qui rendent compte de ces suivis n'ont pas encore été unifiés. On peut donc affirmer que le résultat affiché cette année est encore inférieur au volume de contacts personnels réellement établis pendant cette période.

Pour 2002-2003, le système indique que 489 personnes résidant à domicile ont été visitées (45 % des 1 090 personnes vivant à domicile). Il ne permet pas, cependant, de comptabiliser la visite de tiers en liaison avec le Curateur public, qu'ils viennent du CLSC, de la parenté ou du voisinage. Or, la contribution des tiers fait partie du projet de visites régulières qui avait inspiré cet engagement. De plus, le nombre de visites

est passé de 558 en 2001-2002 à 830 en 2002-2003, ce qui indique que le nombre moyen de visites par personne a aussi augmenté.

Les visites en établissement ont pris différentes formes au cours de l'année. Sept conseillers ont été présents dans six établissements (y inclus l'hôpital Saint-Julien jusqu'au 31 décembre 2002), pour la protection de près d'un millier de personnes.

Les autres conseillers ont rapporté au système 3 325 visites en établissement. Il s'agit donc d'une augmentation de 50 % du nombre de visites rapportées au système pour les personnes résidant en établissement ou dans des ressources de type intermédiaire ou familial relevant du réseau de la santé et des services sociaux.

Tableau 4
Visites faites aux personnes sous régime de protection public

	2002-2003		2001-2002	
	Visites (Nombre)	Personnes (Nombre)	Visites (Nombre)	Personnes (Nombre)
Hébergement	3 325	2 779	2 217	1 726
Domicile	830	489	558	338
Ensemble	**4 155**	**3 268**	**2 775**	**2 050***

* Chaque personne étant comptée une seule fois, le total ne correspond pas à la somme du nombre de personnes visitées vivant en hébergement et à domicile car certaines d'entre elles ont changé de milieu de vie en cours d'année.

En outre, dans le contexte du *Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services aux personnes représentées par le Curateur public*, l'équipe a visité 953 lieux relevant de 78 établissements et rencontré 2 177 personnes représentées. (Voir la liste des établissements à la fin de ce document.) Ce programme, qui a commencé en juillet 2000 et se terminera en janvier 2004, vise à s'assurer que les personnes représentées vivent dans des conditions d'hébergement qui leur conviennent et qu'elles reçoivent des soins et des services adaptés à leurs besoins.

Il est par ailleurs important de mentionner que la présence du Curateur public auprès des personnes représentées ne se mesure pas seulement en nombre de visites effectuées. Il faut aussi tenir compte de toutes les autres occasions de rencontres avec ces personnes, soit dans les bureaux du Curateur public, soit lors de rencontres conjointes avec les intervenants du réseau de la santé au moment de l'élaboration d'un plan de soins et d'autres interventions.

L'information des personnes protégées

- **Engagement**
  Une fois votre régime en vigueur, un conseiller est chargé de veiller à votre bien-être. Vous avez le droit de connaître son identité et de recevoir de lui des explications sur les décisions qui vous concernent.

- **Résultat**

Toute personne protégée est représentée par un conseiller désigné. Elle peut, si elle en ressent le besoin, communiquer avec lui et recevoir les informations ou les explications voulues, les appels téléphoniques en ce sens lui étant relayés. Depuis novembre 2002, le nom du conseiller à la représentation est transmis à toutes les personnes pour lesquelles un régime de protection est ouvert.

De plus, le registre des renseignements généraux rapporte, pour l'exercice écoulé, 3 419 demandes de renseignements généraux par téléphone concernant les conseillers aux régimes publics, comparativement à 3 474 en 2001-2002. De ce nombre, 2 650 appels de correspondants ont été dirigés vers un conseiller. Ces appels proviennent surtout, dans l'ordre, de personnes représentées, de leur famille et des services de santé ou des services sociaux. Ne sont pas dénombrés les appels qui transitent par les téléphonistes des différents bureaux et les appels directs à un conseiller.

Le service de garde

- **Engagement**
  En cas d'urgence, nous offrons un service d'accueil téléphonique permanent, accessible jour et nuit, y compris le week-end et les jours fériés.

- **Résultat**

En 2002-2003, le service de garde a traité 884 urgences, dont la majorité (58 %) étaient de nature sociale. Dans l'ensemble, cela représente un accroissement de 5 % par rapport à l'année précédente. Les urgences de nature médicale (40 %) ont nécessité 140 consentements à des soins de la part du Curateur public. Les appels d'ordre social se rapportaient surtout à des décès (300) et à des fugues (117).

Tableau 5
Appels reçus et traités par le service de garde, 2002-2003

Appels d'urgence	2002-2003 (Nombre)	2001-2002 (Nombre)
Soins médicaux	352	338
Problèmes sociaux	515	483
Atteintes à des biens	17	18
Total	**884**	**839**

Le consentement aux soins

La curatrice publique doit donner, au nom des personnes représentées incapables de le faire elles-mêmes, les consentements requis pour des interventions qu'on leur propose, notamment : l'hébergement, les soins médicaux, la participation à un programme de recherche et l'utilisation par un tiers de l'image ou de la voix. Elle peut aussi, en tant que personne intéressée au sens du *Code civil*, consentir à des soins pour des personnes totalement isolées, sans qu'un régime de protection soit ouvert.

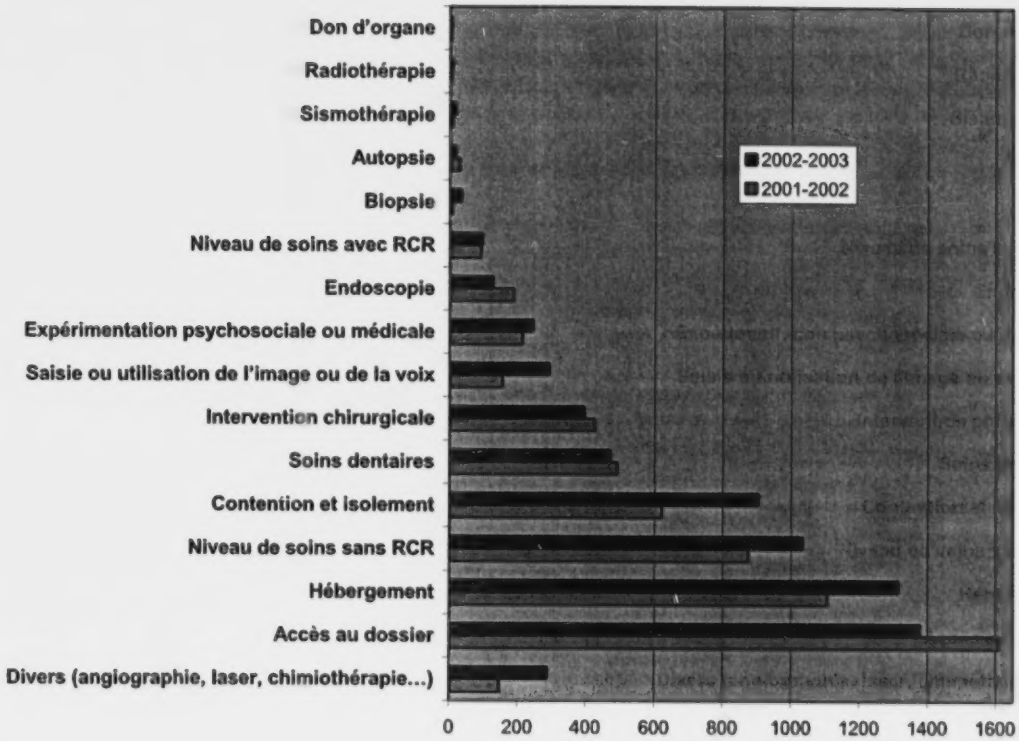
- **Engagement**
  Si vous n'êtes pas en mesure de décider par vous-mêmes, nous accordons ou refusons, le cas échéant, le consentement requis aux soins médicaux qu'on vous propose. Nous rendons notre décision rapidement et dans votre seul intérêt, afin de protéger votre santé et votre intégrité. Le personnel hospitalier peut à cette fin communiquer avec nous en tout temps.

- **Résultat**

Au cours de l'année écoulée, 6 612 demandes de consentement ont été traitées, une augmentation de 11 % par rapport à l'an passé (5 965). Les demandes urgentes sont réglées immédiatement, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Les autres sont examinées avec diligence, selon un ordre de priorité préétabli.

L'augmentation du nombre de demandes de consentement traitées traduit une plus grande présence du Curateur public auprès du réseau de la santé et des services sociaux et une sensibilisation accrue à l'obligation de requérir le consentement du Curateur public. Celui-ci a d'une part publié un bulletin spécial sur le sujet en mai 2002 et il a poursuivi son *Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public*. Il ne faut donc pas interpréter la hausse des demandes de consentement comme une augmentation des actes accomplis. Le graphique 5 illustre la répartition des demandes de consentement à des actes thérapeutiques et à d'autres actes divers.

Graphique 5
Nombre de demandes de consentement



La représentation juridique des personnes sous régime de protection public

Le Curateur public confie à ses avocats les procédures judiciaires touchant les personnes représentées à l'ouverture d'un régime de protection, lors de l'établissement de mesures de protection provisoires, lorsqu'il y a nécessité de faire remplacer un représentant légal privé et dans toute situation litigieuse qui l'implique, ainsi qu'en témoigne le tableau 6.

Tableau 6
Mandats juridiques

	2002-2003	2001-2002
Ouverture d'un régime de protection	970	1 022
Mesures de protection provisoires	41	55
Remplacement d'un représentant légal	93	134

En plus des mandats confiés aux avocats à son emploi, le Curateur public en a confié 492, de toutes natures, à des avocats de pratique privée. Ces mandats visaient principalement la représentation devant les tribunaux administratifs et judiciaires de personnes sous régime de protection public, lorsqu'elles étaient personnellement parties à un litige.

La réévaluation et la révision des régimes

La loi exige que la tutelle soit réévaluée tous les trois ans et la curatelle, tous les cinq ans. Le Curateur public a demandé aux établissements de santé et de services sociaux en cause de procéder à la réévaluation des personnes sous régime public. Une telle réévaluation peut mener à deux types de recommandations, soit le maintien ou la révision du régime. Dans le

cas d'une révision du régime, il existe trois possibilités, soit la mainlevée, l'augmentation ou la diminution du régime. Le tableau 7 compile les données du processus de réévaluation.

Tableau 7
Réévaluation des régimes publics

	2002-2003 (Nombre)	2001-2002 (Nombre)	
Recommandation de maintien du régime	2 962	1 230	*
Recommandation de révision du régime	72	41	*
Jugement en révision du régime	37	22	**
Jugement de main levée	21	25	

* Les données publiées en 2001-2002 pour les recommandations de maintien du régime (1 201) et de révision du régime (42) ont été revues afin de tenir compte d'inscriptions ayant été faites au système après le 31 mars 2002.

** Des modifications ont été apportées aux données publiées en 2001-2002 en ce qui concerne le nombre de jugements en révision du régime (8) afin d'inclure les constats de révision.

Le nombre de réévaluations effectuées a plus que doublé comparativement à l'année précédente, passant de 1 271 à 3 034. Une opération de rattrapage a été réalisée en cours d'année.

- **Objectif**
  À compter d'avril 2002, établir un plan de représentation pour chaque personne qui fait l'objet d'une réévaluation de son aptitude en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et légaux, moins de deux mois après la date de réévaluation.

- **Résultat**

Depuis juin 2002, un projet pilote est en cours afin de concilier les besoins de représentation de la personne avec ceux qui sont liés à la gestion de ses biens. Le bilan de l'opération sera fait en avril 2003.

Par ailleurs, un formulaire de cueillette de renseignements sur la personne représentée a été élaboré. Dès le 1er avril 2003, il sera utilisé par les quatre directions territoriales lors des visites effectuées à la clientèle. Enfin, la révision des processus en cours permettra d'intégrer cette préoccupation dans les nouvelles méthodes de travail d'ici à 2006.

1.4.3 L'ADMINISTRATION DES PATRIMOINES

Quand le Curateur public du Québec administre les biens d'une personne, le conseiller à la représentation établit avec celle-ci un budget en fonction de ses revenus et prend les décisions requises touchant la gestion de ses biens. Au 31 mars 2003, la valeur moyenne des patrimoines administrés était de 16 100 $ (lorsqu'on considère à la fois les personnes sous régime de protection et les dossiers en phase de fermeture). L'administration des patrimoines comprend les services suivants :

- la reconstitution du patrimoine;
- la perception et l'encaissement des prestations et des allocations;
- le paiement des frais d'hébergement, des menues dépenses et des comptes courants;
- la production des déclarations fiscales et le traitement des avis de cotisation;
- la gestion des assurances, des placements et des immeubles;
- l'entreposage et la surveillance des biens meubles;
- la supervision des ventes à l'encan;
- la reddition de comptes et la remise de biens;
- l'enregistrement des effets négociables;
- la perception des comptes clients.

En ce domaine, le Curateur public s'est fixé des objectifs de rigueur et de transparence, la gestion plus efficace des patrimoines devant être mise au service du bien-être des personnes protégées. Il a formulé à cette fin deux engagements et un objectif :

les engagements concernent les déclarations fiscales, d'une part, et la perception des allocations, d'autre part; l'objectif s'applique à la production annuelle des comptes sommaires de gestion.

Les déclarations fiscales

- **Engagement**
  Nous produisons chaque année vos déclarations fiscales dans les délais prévus par la loi, à défaut de quoi nous payons les intérêts et les pénalités.

- **Résultat**

Toutes les déclarations de revenu de l'année d'imposition 2002 ont été produites dans les délais prescrits, soit au plus tard le 30 avril 2003. Cela représente 22 683 déclarations fiscales : 11 328 au gouvernement provincial et 11 355 au gouvernement fédéral. Le Curateur public du Québec a également perçu pour les personnes qu'il représente un total de 4 910 937 $ en remboursements d'impôts, y inclus la TPS et la TVQ.

La perception des revenus

- **Engagement**
  Nous nous assurons que vous recevez tous les revenus auxquels vous avez droit.

- **Résultat**

Au moyen du rapport d'enquête rédigé par les investigateurs, le Curateur public connaît la nature et la fréquence des allocations auxquelles a droit le citoyen qu'il représente. Il communique avec les autorités concernées, remplit les formulaires requis et obtient les documents appropriés pour le versement des sommes dues.

Ces allocations proviennent essentiellement des sources suivantes : sécurité de la vieillesse, régime des rentes du Québec, rentes viagères, rentes d'invalidité, régime de retraite d'un ex-employeur, prestations d'assistance-emploi, pension alimentaire et autres revenus similaires. Au total, plus de 100 millions de dollars ont ainsi été perçus en 2002-2003. Le tableau 8 présente la distribution des sommes perçues selon leur provenance.

Tableau 8
Perception des allocations
(en milliers $)

Provenance	2002-2003	2001-2002	
Sécurité de la vieillesse	38 470	36 581	
Régimes de retraite privés	3 901	3 933	
Régime des rentes du Québec	10 352	9 348	*
Assistance-emploi	45 196	47 732	
Autres	7 597	6 936	*
Total	105 516	104 530	

* Des modifications ont été apportées à la présentation des états financiers, si bien que des sommes qui l'an dernier étaient classées dans la catégorie « autres » ont été reclassées dans la catégorie « Régimes des rentes du Québec ».

À un premier niveau de contrôle, tous les grands programmes québécois et canadiens de prestations sociales sont passés en revue afin que les personnes représentées obtiennent les revenus qui leur sont dus. Des difficultés peuvent survenir dans le cas de programmes spéciaux ou étrangers, ou encore de circonstances imprévisibles, dont il n'existe par définition aucune liste fiable. Néanmoins, en 2002-2003, le Curateur public a continué de faire le suivi des différents programmes ou recours mis à la disposition des personnes qu'il représente.

Le Curateur public a présenté 180 demandes en vertu du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis* au cours de l'année. Au 31 mars 2003, 172 personnes avaient reçu une réponse favorable, trois étaient refusées et cinq étaient en attente d'une décision.

Des 172 dossiers acceptés, 114 chèques ont été reçus et encaissés au 31 mars 2003, au montant de 3 988 250 $.

Le paiement des frais de subsistance
Les personnes représentées par le Curateur public vivent en majorité dans un établissement ou une ressource qui relève du réseau de la santé et des services sociaux. Le Curateur public a donc payé leurs frais d'hébergement à même leurs revenus et veillé au versement des sommes prévues pour leurs menues dépenses, dont la gestion est déléguée aux établissements. Le tableau 9 indique les sommes ainsi affectées aux frais de subsistance.

Tableau 9
Frais de subsistance
(en milliers $)

	2002-2003	2001-2002
Frais d'hébergement	74 701	73 237
Menues dépenses	27 514	23 995
Total	102 215	97 232

La gestion des contrats d'assurance
Lorsqu'un citoyen représenté détient une assurance sur la vie ou sur des biens meubles et immeubles, le Curateur public maintient, dans la mesure du possible, les polices auxquelles il a souscrit. Au 31 mars 2003, l'institution gérait 4 044 contrats d'assurance.

La gestion des immeubles
L'inspection des immeubles résidentiels, à l'ouverture d'un régime de protection, permet d'en définir la gestion appropriée : occupation par la personne représentée ou par sa famille, location ou vente. Cette inspection vise aussi à repérer les réparations urgentes ou nécessaires, selon une approche d'entretien préventif. Le tableau 10 précise les valeurs en cause.

Tableau 10
Gestion des immeubles

	31 mars 2003	31 mars 2002 *
Nombre d'immeubles	653	547
Évaluation municipale (k $)	22 657	20 791
Emprunts hypothécaires (k $)	1 373	1 282
Coût des travaux d'entretien et de réparation (k $)	415	474 **

* Les données publiées dans le rapport annuel 2001-2002 incluaient les immeubles gérés par la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés.
** Des reclassements comptables ont affecté le montant présenté dans le rapport annuel 2001-2002 (458 000 $)

La gestion des placements
Au 31 mars 2003, les avoirs des citoyens représentés que le Curateur public administrait s'élevaient à 207,7 millions de dollars, et étaient répartis entre le fonds nominatif et les fonds collectifs.

Le fonds nominatif regroupe les placements individuels et les autres biens (immeubles, véhicules, etc.) qui sont la propriété des personnes représentées. Au 31 mars 2003, la valeur nette du fonds nominatif atteignait 54,0 millions de dollars, dont 26,9 millions étaient constitués de placements divers (obligations, certificats de dépôt, fonds d'épargne collectifs, actions, etc.).

Les fonds collectifs sont constitués des sommes d'argent disponibles provenant des personnes représentées, des successions non réclamées et de plusieurs autres catégories de biens non réclamés. Depuis avril 1999, leur gestion est confiée à une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec; ils y sont administrés en conformité avec la politique de placement des fonds collectifs du Curateur public, qui précise les conditions d'une gestion à la fois prudente et performante, répondant aux besoins variés des usagers.

Les fonds collectifs sont au nombre de trois : le fonds d'encaisse, le fonds de revenus et le fonds diversifié. Le fonds

d'encaisse correspond au « compte de banque » des personnes représentées. Il s'agit d'un fonds de liquidités servant aux besoins immédiats : encaissements, déboursés, dépôts devant servir à court terme. Il doit donc offrir des garanties de sécurité et contenir des liquidités suffisantes.

Le fonds de revenus, composé de titres à revenu fixe, sert à distribuer chaque mois un produit d'intérêt aux personnes représentées qui ont besoin du fruit de leur capital pour équilibrer leur budget. En 2002-2003, le Curateur public a distribué 2,5 millions de dollars de cette façon. Pour sa part, le fonds diversifié vise le rendement à long terme et comprend l'avoir des personnes représentées qui excède leurs exigences budgétaires. Le tableau 11 présente la valeur nette des fonds administrés.

Le Curateur public, à l'aide des recommandations du comité de placement, a effectué une gestion rigoureuse des titres du fonds collectif, ce qui a permis d'obtenir un rendement généralement supérieur au marché.

Tableau 11
Patrimoine des personnes sous régime public*

Fonds	Au 31 mars 2003	Au 31 mars 2002
	(M $)	(M $)
Fonds nominatif	54,0	50,9
Fonds collectifs	153,7	156,0
Fonds d'encaisse	40,7	38,6
Fonds de revenus	31,5	34,9
Fonds diversifié	81,5	82,5
Total	**207,7**	**206,9**

* Y inclus les personnes dont les dossiers en sont à la phase de la reddition des comptes.

Les comptes sommaires de gestion

- **Objectif**
  Poursuivre la production annuelle des comptes sommaires pour chaque personne représentée par le Curateur public.

- **Résultat**

Le Curateur public a produit, en mars 2003, 11 210 des 11 320 comptes sommaires de gestion prévus, à l'intention des personnes dont il administrait les biens au cours de l'année civile se terminant le 31 décembre 2002. Les 110 comptes sommaires restants n'ont pas été produits pour des raisons techniques, la programmation informatique ne permettant pas le traitement complet de l'information dans ces cas précis. Ils sont alors produits manuellement sur demande. Le compte sommaire est versé au dossier des personnes protégées. Celles-ci peuvent ensuite le consulter sur demande.

En plus des comptes sommaires versés systématiquement chaque année à ces dossiers informatisés, le Curateur public doit, à la demande d'une personne représentée, d'un proche parent ou d'un tiers qui démontre un intérêt particulier pour elle, fournir un compte détaillé de sa gestion lorsque, par exemple, cette périodicité ne répond pas à leurs besoins. Aux quatre demandes en attente de traitement au 31 mars 2002, 55 nouvelles se sont ajoutées en 2002-2003. Au 31 mars 2003, il n'en restait plus que deux à traiter.

La reddition de comptes, la remise des biens et la fermeture du dossier

Le Curateur public rend compte de son administration lorsqu'un régime de protection prend fin. Cela se produit dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes : quand le régime de protection est privatisé, quand le citoyen représenté redevient apte, atteint sa majorité ou décède. Les biens et la reddition de comptes sont ensuite transmis, selon le cas, à la personne redevenue apte, à son nouveau représentant (tuteur ou curateur privé), au liquidateur ou aux héritiers de la succession. En 2002-2003, 1 131 redditions

de comptes ont été produites, ce qui représente une nette amélioration par rapport à l'année antérieure (463). Cette amélioration s'explique notamment par une activité de rattrapage visant à combler les retards de l'an dernier. Le tableau 12 répartit les redditions de comptes suivant la cause.

Tableau 12
Redditions de comptes

	2002-2003		2001-2002*	
	Après décès	En fin de régime	Après décès	En fin de régime
	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)	(Nombre)
Solde en début de période	603	15	165	12
Redditions de compte demandées	751	112	780	124
Redditions de compte produites	1 011	120	342	121
Solde en fin de période	343	7	603	15

* Les données de l'an dernier auraient dû être de 121 en fin de régime et de 342 après décès, plutôt que 133 et 945 respectivement. Les chiffres publiés représentaient la somme des redditions produites et celles qui restaient à faire au 31 mars 2002.

1.5 LES RÉGIMES DE PROTECTION PRIVÉS

Les régimes privés offrent trois niveaux de représentation aux personnes inaptes :

le conseiller au majeur, le tuteur ou le curateur. Le Curateur public est avisé lorsqu'un représentant privé vient d'être nommé à l'un ou l'autre titre. Il ouvre dès lors un dossier personnel et envoie à tous les tuteurs et les curateurs privés un guide pratique qui explique leur rôle, leurs responsabilités et l'ensemble de leurs obligations. Le tableau 13 présente la répartition des régimes privés ouverts dans l'année. Ces 1 777 régimes de protection visaient 1 463 personnes. De plus, au 31 mars 2003, 1 371 personnes étaient en instance d'ouverture d'un régime privé.

Tableau 13
Régimes de protection privés avec surveillance ouverts, par catégorie

	2002-2003	2001-2002
	(Nombre)	(Nombre)
Conseillers à un majeur	20	19
Tuteurs et curateurs à un majeur	1 189	886
Tuteurs à un mineur (avec surveillance)	544	393
Administration provisoire	24	25
Total	1777	1 323 *

* En 2001-2002, le nombre d'ouvertures d'administration provisoire n'était pas publié, ce qui vient modifier le nombre total de régimes de protection privés ouverts (1 298) présenté au rapport annuel.

Le Curateur public est chargé de surveiller l'administration des régimes privés de curatelle et de tutelle aux majeurs, de certaines tutelles aux mineurs et des tutelles aux absents. Les tutelles aux mineurs avec surveillance sont les tutelles datives et les tutelles des père et mère qui administrent les biens de leur enfant quand la valeur de ces biens est supérieure à 25 000 $.

En ce qui concerne les tutelles aux mineurs, le Curateur public n'intervient que sur signalement, lorsque le capital administré est de moins de 25 000 $. Toutefois, il inclut ces dossiers dans son registre. Cela correspond à la référence « tutelle au mineur sans surveillance » au tableau 1.

Dans les autres cas, le Curateur public veille à ce que les représentants et les conseils de tutelle remplissent leurs rôles et leurs responsabilités. Il leur apporte aide et assistance à cette fin. Il peut cependant demander le remplacement des représentants qui n'assument pas adéquatement leurs obligations.

Dans le *Plan stratégique 2001-2004*, deux objectifs ont été formulés afin de doter l'institution d'une stratégie de soutien aux représentants privés et des contrôles adéquats pour garantir le respect de leurs obligations.

Une stratégie de soutien aux représentants privés

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, mettre en place une stratégie visant à s'assurer que les représentants privés ainsi que les membres des conseils de tutelle comprennent mieux leurs rôles et responsabilités et qu'ils soient ainsi en mesure de mieux les assumer.

- **Résultat**

Dans trois directions territoriales sur quatre, un projet a été mis sur pied pour contacter, par téléphone, les représentants privés. Ces démarches, qui se font au moment de l'accueil ou lors de l'ouverture du régime, ont permis de contacter 60 % des nouveaux représentants privés pour leur offrir l'assistance appropriée et pour leur rappeler le rôle du Curateur public. Des rencontres d'information auprès des tuteurs, des curateurs et des secrétaires de conseil de tutelle ont aussi été tenues. Une approche commune a été adoptée et des outils de présentation harmonisés ont été développés et seront totalement déployés en 2003-2004.

Par ailleurs, les responsables des régimes privés dans les directions territoriales informent régulièrement les représentants privés qui s'interrogent sur leurs obligations. De même, les préposés aux renseignements répondent la journée même aux demandes de renseignements généraux qu'ils reçoivent de leur part.

Le respect des obligations des représentants privés

- **Objectif**
  D'ici avril 2004, s'assurer que tous les représentants privés s'acquittent de leurs obligations dans les délais prescrits, quant à l'établissement de l'inventaire, à la sûreté et à la production du rapport annuel.

- **Résultat**

Afin de sensibiliser les représentants privés au respect de leurs obligations légales, telles que dresser l'inventaire des biens de la personne, produire un rapport annuel de leur gestion et fournir une sûreté en guise de garantie des biens qu'ils administrent, le Curateur public a instauré une démarche d'information. On estime que celle-ci porte fruits et qu'elle est appliquée à trois dossiers sur quatre.

Dresser l'inventaire des biens est une étape primordiale, tant pour le tuteur ou le curateur privé que pour le Curateur public, puisqu'elle constitue le point de départ d'un régime de protection qui s'échelonne le plus souvent sur plusieurs années. En 2002-2003, le Curateur public a reçu 1 473 rapports d'inventaire dans un délai moyen

de 101 jours. Les représentants privés respectent leur obligation, mais ils le font dans un délai plus long que la norme fixée. Cette norme de 60 jours est très courte compte tenu des efforts de conciliation requis pour produire les rapports d'inventaire.

Conformément à la loi, si la valeur du patrimoine administré dépasse 25 000 $, le tuteur ou le curateur privé doit fournir une sûreté, c'est-à-dire qu'il doit garantir sa gestion pendant toute la période où il l'exerce. Cette garantie vise à protéger le patrimoine de la personne représentée s'il survient un problème dans l'administration de ses biens. Il appartient au conseil de tutelle d'en déterminer la nature et le montant. Le Curateur public s'assure pour sa part que l'obligation de fournir une sûreté est respectée.

Une fois l'an, les tuteurs et les curateurs privés doivent rendre compte de leur administration. À cette fin, un nouveau formulaire est utilisé depuis mai 2002. Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, le Curateur public a demandé 9 586 rapports annuels et en a reçu 8 715. Le délai moyen d'obtention de ces rapports annuels était de 100 jours.

Le remplacement des représentants privés

Afin de protéger les droits des personnes représentées, le Curateur public a déposé 67 requêtes en remplacement du représentant privé et obtenu 79 jugements à cet égard au cours de l'année, comparativement à 115 requêtes et à 109 jugements en 2001-2002.

La réévaluation et la révision des régimes

Il est de la responsabilité des tuteurs et des curateurs privés de répondre aux exigences de la loi en faisant réévaluer la situation de la personne qu'ils représentent et, au besoin, en faisant réviser son régime de protection. Cette réévaluation doit être faite tous les trois ans pour les personnes sous tutelle ou pourvues d'un conseiller au majeur, et tous les cinq ans pour les régimes de curatelle. Le Curateur public envoie systématiquement un avis de réévaluation quatre mois avant la date prévue et, s'il y a lieu, un rappel au représentant privé. Les tableaux 14 et 15 présentent les conclusions de cette étape, qui est respectée pour la majorité des représentants privés.

Tableau 14
Réévaluation et révision des régimes

Réévaluations	2002-2003
	(Nombre)
Réévaluations à faire au 1er avril 2002	822
Réévaluations demandées en cours d'année	2 240
Recommandations produites	1 867
Demandes de réévaluation retirées	458
Réévaluations à faire au 31 mars 2003	737

Tableau 15
Recommandations produites à la suite d'une réévaluation

Recommandations	2002-2003	2001-2002
	(Nombre)	(Nombre)
Maintien du régime	1 781	1 167
Modification du régime	10	5
Jugement de modification du régime	42	18

La reddition de comptes et la fermeture du dossier

La responsabilité du tuteur ou du curateur privé prend fin lorsque la personne qu'il représente redevient apte, devient majeure ou émancipée ou décède. Si la personne est redevenue apte ou si elle a atteint sa majorité, le représentant légal doit répondre de son administration en lui présentant une reddition de comptes finale. En cas de décès, le tuteur ou le curateur privé transmet sa reddition de comptes au liquidateur de la succession. De son côté, le Curateur public entreprend les démarches pour fermer le dossier dès qu'il est avisé de l'aptitude ou du décès d'une personne représentée. Dans le cas des enfants devenus majeurs ou émancipés, il communique avec eux afin de leur faire savoir ce que la reddition de comptes de leur tuteur devrait normalement contenir. Il

est de la responsabilité de la personne devenue apte ou majeure ou du liquidateur de la succession de demander la reddition de comptes au représentant légal, qui doit également en faire parvenir une copie au Curateur public. Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, le Curateur public a demandé 1 468 redditions de comptes et en a reçu 1 207.

1.6 LES SERVICES AUX PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR UN MANDATAIRE

Un nombre important de Québécoises et de Québécois ont pris les dispositions nécessaires pour désigner d'avance, par mandat, la personne autorisée à s'occuper d'eux s'ils devenaient inaptes. En 2002-2003, 106 872 inscriptions concernant un mandat donné en prévision de l'inaptitude ont été ajoutées au registre de la Chambre des notaires du Québec, portant ainsi le total à 1 002 597 depuis la création de ce dernier, le 29 août 1991.

Il est important de mentionner que certaines personnes peuvent avoir inscrit plus d'un mandat et que, par conséquent, cette donnée n'est pas représentative du nombre de personnes ayant un mandat donné en prévision de l'inaptitude. Il existe aussi un nombre indéterminé de mandats rédigés sous seing privé qui ne sont pas tous inscrits au registre.

Le greffier du tribunal informe systématiquement le Curateur public des mandats en cas d'inaptitude homologués. Celui-ci doit les consigner au registre public. Un dispositif de mise à jour a été conçu, avec la collaboration du Directeur de l'état civil, de même que pour les trois autres registres publics établis par la loi : le registre des tutelles et des curatelles au majeur, le registre des tutelles au mineur et le registre des biens sous administration provisoire.

Tableau 16
Personnes protégées par un mandat en cas d'inaptitude

Mandats homologués	2002-2003	2001-2002
	(Nombre)	(Nombre)
En fin de période	7 854 *	7 534 **
Pendant la période indiquée	1 853	1 961

* Après l'épuration du registre, à la fin d'avril 2003, ce nombre était ramené à 6 692.
** Après l'épuration du registre, à la fin d'avril 2002, ce nombre était ramené à 6 252.

1.7 L'ÉTABLISSEMENT DE LIENS PRIVILÉGIÉS AVEC LES INTERVENANTS

Cet axe inscrit dans le *Plan stratégique 2001-2004* a trouvé son application de différentes manières au cours de l'année 2002-2003.

L'appui des comités consultatifs
Trois comités conseillent le Curateur public dans ses orientations et dans ses prises de décisions. Leurs contributions ont été significatives. Le Curateur public leur fournit le soutien logistique et le secrétariat nécessaires à leurs travaux.

Le comité de placement, formé de trois membres externes nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, conseille le Curateur public en matière de placement des fonds collectifs qu'il administre au nom des personnes représentées. Prenant acte des recommandations du comité, le Curateur public a revu sa politique de placement des fonds collectifs et sa politique du fonds nominatif afin de tenir compte du profil de la clientèle, de ses besoins et du niveau de risque financier acceptable. Ces révisions ont permis d'obtenir un rendement généralement supérieur au marché, compte tenu de la conjoncture.

Les deux autres comités sont issus de la réforme. Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou

protégées a pour mandat de donner des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public ainsi que sur toute question que celui-ci lui soumet relativement à la protection et à la représentation de ces personnes. Le mandat des membres du comité a été renouvelé pour l'année 2002-2003.

Le 28 mai 2002, le comité de protection et de représentation de personnes inaptes ou protégées a adopté le code d'éthique et de déontologie applicable à ses membres, que l'on retrouve sur le site Internet du Curateur public. Il a également donné son avis sur les orientations du Curateur public en matière de régimes privés de protection ainsi que sur la réflexion menée par le Curateur public au regard de ses missions, de sa clientèle, de ses valeurs et du futur projet de planification stratégique de l'organisme. Le comité s'est également intéressé à la question du rôle que le Curateur public pourrait jouer pour favoriser le plein exercice des fonctions des comités d'usagers institués dans plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Un avis sur ce sujet est d'ailleurs en voie d'élaboration. Le rapport annuel du comité ainsi que des avis sont également disponibles sur le site Internet du Curateur public.

Enfin, le comité d'éthique, constitué à l'initiative du Curateur public, a pour mandat de le conseiller dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes qui comportent des éléments d'incertitude et font appel à des considérations de nature éthique. Le comité a aussi pour tâche de proposer des lignes directrices et des balises en matière d'éthique, de même que de favoriser la réflexion collective et la concertation au sein de l'institution sur le sens même de ses choix et de ses décisions. En 2002-2003, il s'est réuni à trois reprises. Il a produit un premier avis concernant la situation de vie d'une personne représentée comportant des enjeux éthiques. Il a aussi entrepris des travaux qui l'amèneront à formuler un avis à la curatrice publique sur la dimension éthique reliée aux interventions de l'institution auprès des personnes représentées itinérantes ou à risque d'itinérance.

La composition et les travaux de ces comités sont présentés en détail à la fin du document.

Les communications avec le réseau de la santé et des services sociaux et avec d'autres milieux

La très grande majorité des personnes sous régime de protection public ou privé reçoivent des services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou y sont hébergées. Il importe donc que tous ceux qui interviennent auprès d'une personne représentée soient correctement informés des droits, des obligations et du rôle du Curateur public. Il est aussi important d'établir un climat de collaboration avec eux pour favoriser le respect des droits et la sauvegarde de l'autonomie des personnes représentées. Un objectif en ce sens a été énoncé dans le plan stratégique.

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication permettant d'informer efficacement et rapidement le personnel du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les personnes des domaines connexes qui interviennent auprès des personnes déclarées inaptes au sujet des rôles, des responsabilités ainsi que des politiques du Curateur public.

- **Résultat**

Le Curateur public a conçu et mis en œuvre divers moyens de communication à l'intention du réseau de la santé et des services sociaux, en particulier une nouvelle publication périodique, intitulée *Le Point*. Ce bulletin est diffusé depuis février 2002 à quelque 500 établissements de santé et de services sociaux, à raison de cinq exemplaires chacun, en plus d'être offert sur le site Internet du Curateur public. De plus, depuis janvier 2003, il est possible

de s'abonner à la version électronique du bulletin. À cet effet, des publicités dans les médias visant le public cible ont permis d'inscrire 275 abonnements électroniques au bulletin.

Le Point paraît en deux éditions : *Le Point-Orientations*, qui précise les attentes du Curateur public envers les établissements à propos de leurs interventions auprès des personnes protégées, et *Le Point-Informations*, qui livre des renseignements généraux sur les régimes de protection et les services du Curateur public. Au 31 mars 2003, 22 numéros avaient été publiés, soit cinq du *Point-Orientations* et 17 du *Point-Informations*.

Par ailleurs, des représentants du Curateur public de tous les niveaux répondent à la demande en continuant à donner régulièrement des conférences au personnel du réseau et au milieu associatif. Ils ont ainsi participé à 128 sessions d'information, réunions, congrès et colloques en 2002-2003, pour présenter à ces auditoires de l'information sur le rôle du Curateur public, sur les régimes de protection et sur les droits des personnes représentées.

Le Curateur public fait aussi le suivi régulier des recommandations qu'il adresse aux établissements en vertu du *Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public*. Il les dépose à la direction générale de la régie régionale concernée et les remet au sous-ministre de la Santé et des Services sociaux. Il tient également des rencontres périodiques avec celui-ci.

De plus, le Curateur public maintient des liens de collaboration avec des ministères et des organismes gouvernementaux, plus particulièrement le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF) afin de faciliter le traitement des demandes d'assistance-emploi, et les différentes administrations des régimes sociaux (Société de l'assurance automobile, Commission de la santé et de la sécurité du travail, Régie des rentes, ministère du Revenu du Québec et Agence des douanes et du revenu du Canada).

Le Curateur public a mis sur pied une table de concertation permanente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin de favoriser une compréhension commune des rôles et des responsabilités de chacun et de faciliter les échanges d'information requis. Les rencontres sont mensuelles. La révision du rapport du directeur général, du guide afférent et de l'instrumentation concernant la réévaluation des régimes de protection sera complétée à l'automne 2003.

1.8 LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DU CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public est le porte-parole des personnes sous régime de protection et le défenseur de leurs droits. Il s'est engagé, dans son plan stratégique, à jouer ce rôle de façon plus active sous deux angles : par une présence accrue sur la scène sociale et par un appui à la recherche et aux études.

- **Objectif**
  Participer activement aux réseaux de réflexion et de concertation sur la promotion des droits du citoyen vulnérable, de même qu'à des forums et à des débats à portée sociale, éthique ou juridique.

- **Résultat**

Le Curateur public a assuré une présence régulière dans des forums publics et auprès d'auditoires variés. Des représentants de l'institution ont participé activement à des congrès ou colloques sur la déficience intellectuelle, la santé mentale et les problématiques liées au vieillissement. Le Curateur public a notamment été l'hôte de la rencontre biennale de l'Association nationale des tuteurs et curateurs publics, dont il est membre, tenue à Québec du 29 septembre au 3 octobre 2002. En plus d'y trouver une source d'information importante sur les régimes de protection des autres provinces, il y a discuté de questions inter-juridictionnelles relatives à la protection des

personnes inaptes et de l'administration des biens non réclamés. Ces discussions visent à faciliter la collaboration des provinces pour assurer la protection des personnes inaptes ou de leurs biens lorsque ceux-ci relèvent, temporairement ou définitivement, de la compétence d'une autre province.

Le Curateur public s'est également présenté à plusieurs conférences juridiques ou à des réunions d'associations de défense des droits. Ces forums avaient, selon le cas, une portée locale, québécoise ou canadienne.

Tableau 17
Interventions publiques

Portée des interventions	2002-2003	2001-2002
Canadienne	3	5
Québécoise	4	11
Régionale	21	28
Locale	91	44
Total	**119**	**88**
Public visé		
Grand public	18	20
Partenaires	101	68
Total	**119**	**88**

Le Curateur public a participé au comité interministériel de lutte contre les abus envers les aînés, dirigé par le Secrétariat aux aînés. Il contribue au réseau Internet francophone « Vieillir en liberté », piloté par l'Université de Montréal, qui s'intéresse au dépistage et à la prévention des abus envers les personnes âgées. Il délègue aussi un représentant à l'assemblée des coordonnateurs du Secrétariat aux affaires autochtones. Il participe à une table interministérielle sur le transport adapté. Il collabore également avec l'Office des personnes handicapées du Québec, avec le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, avec la Chambre des notaires du Québec et avec diverses associations pour faire valoir l'intérêt des personnes représentées dans l'évolution des politiques et des programmes gouvernementaux.

1.9 UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES PERSONNES PROTÉGÉES

- **Objectif**
  Au cours des trois prochaines années, approfondir les connaissances des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services, tels que les problématiques reliées à l'inaptitude et aux changements démographiques, afin d'en évaluer les conséquences et de dégager une vision prospective permettant de mieux orienter les choix du Curateur public.

- **Résultat**

Le *Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public* s'est poursuivi en 2002-2003. Un profil statistique a été mis au point à la lumière des données recueillies lors des visites faites à environ 4 000 personnes sous régime public entre juillet 2000 et juillet 2002.

CHAPITRE 2 : L'ADMINISTRATION PROVISOIRE DE BIENS NON RÉCLAMÉS

Le Curateur public assume cette fonction depuis 1948 pour les successions vacantes et certains autres biens de propriétaires inconnus ou introuvables ou de sociétés dissoutes. Depuis juillet 1999, une nouvelle gamme de produits financiers s'est ajoutée à son administration, faisant du Curateur public le guichet unique pour la récupération des biens non réclamés au Québec.

Les principaux biens de nature financière que les modifications législatives de 1999 ont ajoutés à la compétence du Curateur public sont les dépôts d'argent dans une caisse d'épargne et de crédit, le contenu des coffrets de sûreté situés dans un établissement financier, les sommes payables en vertu d'un contrat d'assurance sur la vie, les biens détenus en fidéicommis, les sommes payables pour le rachat de valeurs mobilières, les fonds et titres détenus par un courtier en valeurs mobilières pour le compte d'un client et les sommes payables en vertu d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite.

La loi oblige notamment les détenteurs et les débiteurs de biens non réclamés à faire une remise annuelle au Curateur public. Ils doivent alors produire un état contenant la description des biens et les renseignements nécessaires pour établir l'identité des ayants droit, l'adresse de leur dernier domicile connu ainsi que la nature et la source de leurs droits.

Le Curateur public récupère ces biens, les administre temporairement et procède à leur liquidation pour en verser le reliquat aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec. Il a donc la responsabilité de rechercher et d'informer les ayants droit. Un ayant droit peut récupérer son bien auprès du Curateur public sans limite de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 $, où la période de réclamation est limitée à 10 ans.

Le Curateur public a consacré la deuxième orientation de son *Plan stratégique 2001-2004* à cette mission d'administration provisoire. Pour gérer de façon efficiente les biens non réclamés qui lui sont confiés, il s'est donné trois objectifs : d'abord, se doter des mécanismes requis pour récupérer les nouveaux biens; ensuite, accroître les remises aux ayants droit; et finalement, définir les conditions pour l'établissement d'une convention de performance et d'imputabilité entre la curatrice publique et le directeur général de l'administration provisoire des biens non réclamés.

Le chapitre qui suit présente les résultats relatifs à ces trois objectifs ainsi que l'information permettant de rendre compte de l'administration de tous les biens non réclamés et d'engagements formulés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

2.1 LA RÉCUPÉRATION DES NOUVEAUX BIENS

- **Objectif**
  Mettre en place, d'ici avril 2002, l'ensemble des mécanismes requis pour récupérer et gérer les nouveaux biens non réclamés qui sont dorénavant sous l'administration provisoire du Curateur public.

- **Résultat**

Mouvement des produits financiers
En 2002-2003, le Curateur public a ouvert 63 172 nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés. En comparaison, 32 970 nouveaux dossiers avaient été ouverts en 2001-2002. Le Curateur public a donc reçu, de la part des détenteurs, des

actifs totalisant près de 12 millions de dollars, alors qu'il a remis un montant de plus de 8 millions de dollars aux ayants droit ou à l'État.

TABLEAU 18
Mouvement des produits financiers, 2002-2003 (M $)

Solde au 31 mars 2002	16,1
Réceptions	12,0
Remises	8,5
Intérêts	0,3
Solde au 31 mars 2003	19,9

Les réceptions de produits financiers comprennent 1,6 million de dollars sous forme de placements, ce qui porte le total des placements administrés par le Curateur public au 31 mars 2003 à 7,3 millions de dollars.

2.2 LES SUCCESSIONS ET LES AUTRES BIENS NON RÉCLAMÉS

Dès qu'une succession non réclamée est signalée au Curateur public, celui-ci s'assure que le dossier est conforme à ses exigences, puis il procède à son ouverture. Pour certains biens, notamment ceux de propriétaires inconnus ou introuvables et ceux des successions non réclamées, il doit voir à l'identification des biens qui devront faire l'objet d'une administration et veiller à leur transport et à leur entreposage, s'il y a lieu. Les tableaux 19 et 20 indiquent le nombre de dossiers examinés.

Tableau 19
Dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts, par catégorie

	2002-2003 (Nombre)	2001-2002 (Nombre)
Successions non réclamées	1 003	802
Successions de personnes inaptes décédées	247	189
Sociétés dissoutes	130	112
Propriétaires inconnus ou introuvables	26	46
Total	1 442	1 239

Tableau 20
Investigations

	2002-2003 (Nombre)	2001-2002 (Nombre)
Investigations à faire en début d'année	312	342
Nouvelles investigations	998	849
Investigations terminées	702	879
Investigations à faire en fin d'année	608	312

- **Engagement**
  Pour ce qui est des nouvelles successions non réclamées, le Curateur public s'engage à dresser l'inventaire des biens dans un délai d'au plus six mois suivant l'ouverture du dossier.

- **Résultat**

En 2002-2003, le Curateur public a fait face à une augmentation des successions (+ 19 %) et des biens non réclamés. Il a terminé l'investigation de 702 dossiers de successions non réclamées, comparativement à 879 l'année précédente. De ce nombre, 429 ont été traités en six mois ou moins, si bien que l'objectif a été atteint à 61 % dans le cas des dossiers ayant fait l'objet d'une investigation, ce qui représente une diminution par rapport à l'année dernière (78 %). La réduction du nombre d'investigations terminées ainsi que

l'augmentation du délai de traitement des inventaires est principalement attribuable au fait qu'en 2002-2003, l'accent a été mis sur la fermeture des dossiers. La réduction du nombre d'investigateurs ainsi que le traitement de plusieurs cas ayant requis des efforts exceptionnels en cours d'année ont également contribué à cette moins bonne performance au chapitre des investigations.

Après que l'inventaire des biens ait été dressé, le Curateur public récupère les comptes bancaires, les polices d'assurance, les comptes à recevoir et les autres avoirs. Il procède à la liquidation des biens récupérés et à la vente des immeubles en s'assurant de protéger les droits des ayants droit et des créanciers dans la mesure du possible.

Pour des raisons de transparence et d'accessibilité, le Curateur public dispose par vente aux enchères des meubles et des véhicules appartenant aux successions non réclamées ainsi que des biens récupérés dans les palais de justice et les postes de la Sûreté du Québec. Le produit de ces ventes est conservé pour fins de cession aux héritiers, aux ayants droit ou à l'État. Pendant l'année 2002-2003, il s'est tenu 10 ventes aux enchères, que le Curateur public avait annoncées par des avis dans les journaux. Elles ont entraîné des recettes totales de 426 000 $, incluant la valeur de certains biens appartenant à des personnes représentées.

La gestion des immeubles
Au 31 mars 2003, la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés administrait temporairement 340 immeubles dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables. La valeur totale de ces immeubles, selon l'évaluation municipale, s'élevait à 6 041 984 $ et ils totalisaient 605 791 $ en emprunts hypothécaires. Par ailleurs, 127 barrages provenant de sociétés dissoutes étaient également gérés par le Curateur public.

La fermeture des dossiers
Lorsque tous les biens ont été liquidés, le processus de fermeture du dossier est enclenché. Une attention particulière a été apportée à cette opération en 2002-2003, si bien que 1 729 dossiers de successions ont été fermés, comparativement à 918 l'année précédente. Les biens ont été remis aux ayants droit ou à l'État dans 44 % des cas, comparativement à 22 % au cours de l'exercice antérieur. Cette augmentation de 50 % est attribuable à la spécialisation des tâches ainsi qu'à un meilleur contrôle de la qualité qui permettent d'optimiser les processus de recherche.

Dans 44 % des dossiers fermés, la valeur de réalisation des actifs n'a pas été suffisante pour couvrir les honoraires du Curateur public, comparativement à 69 % l'année précédente. Dans ces cas, l'institution doit renoncer à ses honoraires de gestion. On constate donc une nette amélioration à ce chapitre. Les créanciers ont été partiellement remboursés dans 10 % des dossiers, contre 7 % des cas en 2001-2002.

2.3 LA REMISE AUX AYANTS DROIT

Un des volets de la mission du Curateur public est de procéder à des recherches afin de trouver les propriétaires et les ayants droit de successions et de biens non réclamés. Dans son *Plan stratégique 2001-2004*, il a pris un engagement formel à l'égard de ces derniers et s'est fixé comme objectif d'accroître le nombre de remises.

- **Engagement**
  Dans le cas des biens sous administration provisoire, le Curateur public s'engage à en rechercher les propriétaires ou les ayants droit.

- **Objectif**
  Accroître de 5 % par année le nombre de remises effectuées aux ayants droit. Le Curateur public garantit la remise des biens non réclamés qu'il administre aux propriétaires ou aux ayants droit qui se manifestent dans les délais prescrits.

- **Résultat**

En 2002-2003, le Curateur public a agréé 2 089 réclamations de produits financiers, soit une augmentation de 8 % du nombre de remises effectuées l'année précédente. Parallèlement, on observe une augmentation de 152 % du nombre de dossiers de successions non réclamées (et d'autres biens) traités au cours de la dernière année (234, comparativement à 93 en 2001-2002).

Tableau 21
Remises aux ayants droit

	2002-2003	2001-2002
Successions		
Nombre d'ayants droit	45	79
Sommes remises aux ayants droit (k $)	2 187 $	1 796 $
Produits financiers et autres biens		
Nombre d'ayants droit	1 710	1 540
Sommes remises aux ayants droit (k $)	3 019 $	5 629 $

2.4 UNE CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ

Dans son plan stratégique, le Curateur public s'est donné l'objectif suivant :

- **Objectif**
  D'ici avril 2002, définir les conditions permettant de convertir la Direction de l'administration provisoire des biens non réclamés en une agence gouvernementale liée au Curateur public par le biais d'une convention de performance et d'imputabilité et par une entente de gestion avec le Conseil du trésor, le cas échéant.

- **Résultat**

Depuis avril 2002, la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés bénéficie d'un financement autonome. De plus, dans le cours de l'application du *Plan stratégique des technologies de l'information*, l'ensemble des processus devrait être revu afin d'optimiser l'utilisation des ressources et d'améliorer la prestation de services. En 2002-2003, plusieurs efforts ont été investis en ce sens et la définition des nouveaux processus est presque complétée. À terme, cela permettra également d'implanter un mode de gestion par résultats et d'en arriver à établir des objectifs précis qui seront liés aux nouvelles façons de faire. La signature d'une convention de performance et d'imputabilité pourrait en découler.

CHAPITRE 3 : LES ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES

Les deux *Déclarations de services aux citoyens* énoncent les mêmes engagements pour les deux missions du Curateur public au regard des renseignements généraux, des retours d'appels, de l'accueil des visiteurs, de la courtoisie envers les usagers et du traitement des plaintes. Il est utile de mentionner, d'entrée de jeu, que ces engagements ont été formulés au cœur d'une réforme majeure de l'institution, avant que tous les changements requis soient complètement dessinés et, en conséquence, implantés. Compte tenu de l'ampleur des travaux en cours, les démarches pour mesurer de façon plus systématique la satisfaction des citoyens et la qualité des services offerts ont été reportées. L'élaboration en cours d'un nouveau système informatique intégrant les principes de la gestion par résultats facilitera la compilation de telles mesures.

3.1 LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- **Engagement**

  Vous pouvez nous joindre par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone ou dans la journée même par Internet suivant votre choix. Si vos questions débordent le champ de leurs compétences, ils les relaieront au service autorisé.

- **Résultat**

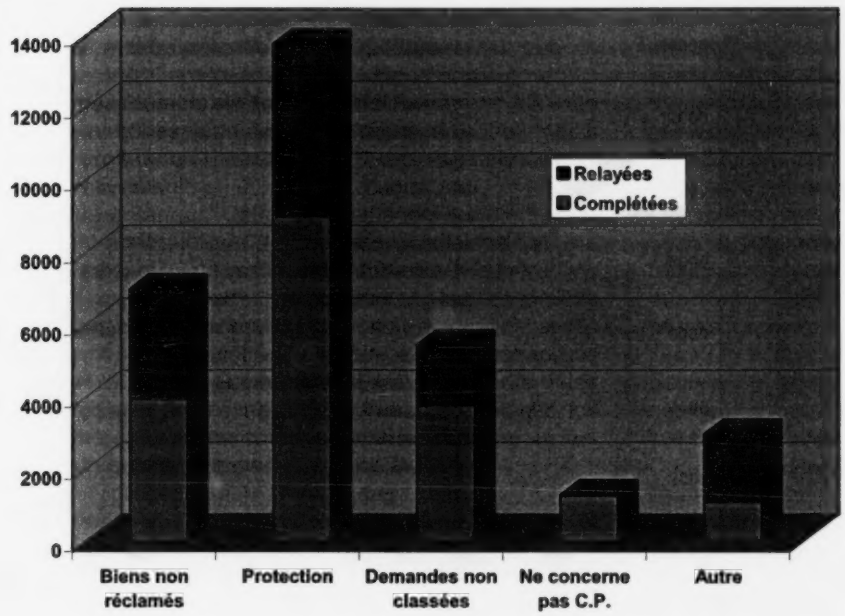
En 2002-2003, le service des renseignements généraux a reçu 30 363 demandes par téléphone, soit une stabilité par rapport à l'année précédente (30 231), et 1 198 demandes par Internet, ce qui correspond à une diminution de près de 7 %, comparativement à l'année précédente (1 284). En 2002-2003, le site Internet du Curateur public a fait l'objet de plus de 130 000 visites.

Les questions sur les biens non réclamés représentent près du quart (23 %) des demandes de renseignements reçues par téléphone et près du tiers (30 %) de celles qui ont transité par Internet. Aux 6 966 questions sur les biens non réclamés reçues par téléphone au Curateur public, il faut en ajouter 5 048 autres reçues par Communication-Québec, en vertu d'une entente de service entre les deux organisations. Les préposés aux renseignements téléphoniques du Curateur public ont pu répondre directement à 56 % des demandes sur les biens non réclamés.

De leur côté, les questions sur la protection des personnes représentent 45 % des demandes de renseignements généraux reçues par téléphone et 22 % de celles reçues par Internet. Les préposés aux renseignements téléphoniques ont pu répondre directement à plus de 65 % des demandes sur la protection et celles qu'ils n'ont pas pu satisfaire ont été relayées aux services appropriés.

Le temps d'attente moyen lors de la demande de renseignements généraux était de moins de 36 secondes et 10 % des correspondants ont abandonné l'appel avant la réponse d'un préposé. Le Curateur public n'a reçu qu'une seule plainte associée aux renseignements généraux.

Graphique 6
Demandes de renseignements par téléphone selon le sujet



3.2 LES RETOURS D'APPELS

- **Engagement**
  Si vous téléphonez directement à un membre de notre personnel quand il est absent, lui-même ou un collègue vous rappellera dans un délai d'au plus 24 heures (un jour ouvrable).

- **Résultat**

Aucun indicateur numérique ne permet actuellement de mesurer avec rigueur le respect de la norme relative à ce délai. Le Bureau des plaintes a reçu 11 plaintes de correspondants non rappelés, en comparaison avec sept en 2001-2002. Les employés sont appelés à se déplacer dans le cours de leur travail. Il ne leur est donc pas toujours aisé de respecter cette norme.

3.3 L'ACCUEIL DES VISITEURS

- **Engagement**
  Nos bureaux offrent un service d'accueil aux visiteurs. Dès que vous vous y présentez, un préposé vous reçoit. Avec ou sans rendez-vous, vous attendrez au plus 15 minutes avant de rencontrer un conseiller autorisé.

- **Résultat**

Le Curateur public respecte cet engagement. En 2002-2003, il a accueilli à ses bureaux 7 885 visiteurs, dont 85 % ont été dirigés vers l'interlocuteur approprié dans le délai fixé d'au plus 15 minutes. L'attente moyenne a été de six minutes. Le délai d'attente court de l'heure d'arrivée à l'accueil jusqu'au moment de la rencontre avec l'interlocuteur, sans égard à l'heure du rendez-vous. Le Curateur public a reçu deux plaintes concernant l'accueil des visiteurs.

3.4 LA COURTOISIE

- **Engagement**
  Notre personnel vous traitera avec courtoisie et civilité. Tout employé qui s'adresse aux usagers doit donner son identité.

- **Résultat**

De façon générale, le personnel établit une relation empreinte de courtoisie. Le Curateur public a reçu cinq plaintes reliées à la courtoisie envers les usagers au cours de l'exercice écoulé, comparativement à 10 en 2001-2002. Trois interventions ont été réalisées auprès des personnes concernées pour rétablir la situation.

3.5 LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par toute personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'une action de l'organisation. Cette insatisfaction peut se manifester à l'égard de tous nos services et de toutes nos activités. Un signalement n'est pas considéré comme une plainte. On entend par signalement toute situation, toute action directe ou indirecte, toute omission pouvant causer un préjudice à une personne, à son patrimoine ou porter atteinte à ses droits, qui est rapportée à un employé du Curateur public par une personne de l'extérieur.

Le Curateur public accorde une grande importance à la gestion des plaintes qu'il reçoit, en vue d'améliorer ses services. Il fonde toutes ses actions sur les principes suivants : être à l'écoute, responsabiliser l'ensemble des employés à cet égard, agir avec cohérence et célérité. Le Curateur public a reçu 153 plaintes au cours de l'année, comparativement à 210 en 2001-2002, soit une diminution de 27 %.

Tableau 22
Traitement des plaintes

	2002-2003 (Nombre)	2001-2002 (Nombre)
Solde en début de période	65	44
Plaintes reçues en cours d'année	153	210
Nombre total de plaintes traitées durant l'année	179	189
Solde en fin de période	39	65

Traitement des plaintes

- **Engagement**
  Nous vous envoyons un accusé de réception, signé par le directeur, et un délégué aux plaintes entre en contact avec vous dans les 48 heures (deux jours ouvrables) qui suivent le dépôt de votre plainte.

- **Résultat**

Le délai moyen observé pour le premier contact a été de 7,6 heures. Le Curateur public a largement respecté cette norme, fixée à deux jours ouvrables.

En 2002-2003, le Curateur public a finalisé le traitement de 179 plaintes comparativement à 189 en 2001-2002. Parmi celles-ci, un accusé de réception a été envoyé dans 98 cas. Il n'y a pas toujours lieu de communiquer avec les plaignants. Ainsi, 36 plaintes ne nécessitaient pas d'appel pour divers motifs : le plaignant n'avait pas fourni ses coordonnées, le contact avec lui n'avait pas été direct, mais passait par un intermédiaire, etc.

Par ailleurs, 149 plaignants ont été contactés par téléphone dans un délai de 48 heures. Dans certains cas, le premier contact n'a pas pu être établi dans ce délai, car le plaignant n'avait pas fourni ses coordonnées ou la prise de contact n'avait pas été faite directement avec lui, mais plutôt par un intermédiaire, tel que le Protecteur du citoyen. Ainsi, 30 plaintes ne

nécessitaient pas d'appel pour divers motifs.

- **Engagement**
  Le délégué aux plaintes analyse les faits et vous rappelle dans un délai maximum de 20 jours ouvrables pour vous faire part de ses constatations et de ses recommandations.

- **Résultat**

Le délai moyen observé en 2002-2003 est de 29,9 jours ouvrables comparativement à 14,9 l'an passé[1]. Cette augmentation du délai pour faire part des constatations et des recommandations est attribuable à une surcharge temporaire de travail au Bureau des plaintes. En effet, cette équipe a été mise à contribution pour la préparation des demandes soumises en vertu du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis.* Pendant l'année écoulée, le Curateur public a respecté le délai de 20 jours ouvrables pour rappeler les plaignants afin de leur faire part de ses constatations et de ses recommandations dans 64 % des plaintes traitées, comparativement à 74 % en 2001-2002.

Par ailleurs, le délai moyen pour finaliser le traitement des plaintes a été calculé. Il se calcule en jours ouvrables à compter de la date de la réception de la plainte jusqu'à la date de la fermeture du dossier. Cependant, certaines interruptions qui prolongent le traitement des plaintes, par exemple une demande de pièce justificative, sont exclues des calculs. Afin de dresser un portrait plus représentatif du délai de traitement des plaintes, la méthode de calcul a été modifiée en 2002-2003. Cette année, les interruptions internes sont incluses dans les calculs comparativement à l'an passé où elles ne l'étaient pas. Désormais, seules les interruptions qui ne relèvent pas du Curateur public sont exclues. Cela a donc comme conséquence d'augmenter considérablement le délai moyen de traitement. En 2002-2003, le délai moyen de traitement des plaintes était de 67 jours ouvrables, comparativement à 13,8 en 2001-2002. À la fin de l'année, on constatait déjà que le ralentissement occasionné par les efforts consacrés au *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis* s'estompait graduellement.

En guise de comparatif, la méthode de calcul de l'an passé aurait donné un délai de traitement moyen de 39 jours ouvrables pour 2002-2003, au lieu de 67,0.

Tableau 23
Délai de traitement des plaintes

	2002-2003	2001-2002
Délai de traitement des plaintes finalisées parmi celles qui ont été reçues en cours d'année	34,6 jours	11,0 jours
Délai de traitement de l'ensemble des plaintes finalisées en cours d'année	67,0 jours	13,8 jours

Motifs des plaintes

Les plaintes relatives à la protection de la personne et au plan de soins ont diminué de façon marquée par rapport à l'année précédente, passant de 47 en 2001-2002 à 24 en 2002-2003, tandis que celles qui sont associées à la surveillance des représentants légaux sont en hausse. Le Curateur public a entrepris une réflexion en profondeur sur son rôle de soutien et de surveillance des représentants privés. Une politique globale en matière de régime privé de protection est actuellement en élaboration. Plusieurs initiatives ont été entreprises afin de mieux informer les représentants légaux privés de leurs obligations et du rôle du Curateur public dans ce domaine.

[1] La donnée publiée dans le rapport annuel 2001-2002 (13,8 jours ouvrables) correspondait plutôt au délai moyen de traitement. Elle a donc été corrigée.

Tableau 24
Motifs des plaintes traitées

	2002-2003 (Nombre)	2001-2002 (Nombre)
Gestion des biens	69	69
Communications verbales ou écrites	30	33
Protection de la personne, plan de soins	24	47
Délai d'exécution	23	22
Relations avec le personnel	19	21
Honoraires du Curateur public	19	15
Surveillance des représentants légaux	19	9
Services du réseau de la santé	4	0
Demande d'enquête	1	3
Autre	4	9
Total	212	228

* Une même plainte peut comporter plusieurs motifs, si bien que le total des motifs est supérieur au nombre de plaintes traitées.

Tableau 25
Correctifs apportés aux dossiers à la suite d'une plainte

	2002-2003	2001-2002
Nombre de plaintes traitées	179	189
Nombre de plaintes suivies de correctifs (délais, contenu)	86	102
Rapport des correctifs aux plaintes traitées	48 %	54 %

CHAPITRE 4 : LA MODERNISATION DE LA GESTION DE L'INSTITUTION

Depuis près de quatre ans, le Curateur public mène une réforme visant à se rapprocher des personnes qu'il représente et à mieux adapter ses services à leurs besoins. Cette opération majeure entraîne inévitablement une transformation de son organisation, condition essentielle au succès des changements mis en œuvre. Les missions et les valeurs du Curateur public ont été redéfinies et des objectifs clairs ont été annoncés. Les engagements ont été rendus publics dans le *Plan stratégique 2001-2004* et dans les deux *Déclarations de services aux citoyens* publiées par le Curateur public. L'organisme s'est doté d'outils lui permettant de remplir plus adéquatement son rôle. Ce faisant, la gestion de l'institution s'inscrit totalement dans l'objectif de modernisation de l'administration publique.

À cet égard, le *Plan stratégique 2001-2004* articule, autour de trois axes d'intervention, sept objectifs en regard desquels les résultats de la deuxième année sont présentés dans les pages qui suivent.

4.1 LA FORMATION ET L'INFORMATION

La collaboration du personnel est une condition essentielle à la réussite du virage entrepris. Le Curateur public s'est donné comme premiers objectifs de stabiliser son effectif en dotant les postes sur une base permanente, de professionnaliser l'équipe de protection des personnes inaptes et de susciter l'adhésion du personnel aux orientations et aux engagements de l'organisation par une formation et une information adéquates.

En 2002-2003, le Curateur public pouvait compter sur un effectif permanent de 517 postes autorisés ou équivalents en temps complet (ETC). Au 31 mars 2003, à cette norme administrative correspondait un total de 589 personnes à son emploi, soit 472 employés réguliers et 117 occasionnels.

Parmi ce personnel, 250 sont des employés professionnels, ce qui représente une hausse de 24 % par rapport à l'exercice précédent. Ces personnes sont issues de différents domaines, tels que la médecine, le droit, le travail social et la comptabilité, pour n'en nommer que quelques-uns.

De nombreux efforts ont été faits pour stabiliser l'effectif, en accroissant la proportion d'employés permanents. Pour y parvenir, le Curateur public a lancé 70 offres de mutation ou d'affectation au cours de l'année, en plus de tenir trois concours de recrutement. Douze promotions ont également été accordées et une réserve de candidatures à la promotion a été tenue. Au 31 mars 2003, l'organisme comptait 472 employés permanents, soit une hausse de 9 % par rapport à l'an passé.

Tableau 26
Répartition du personnel permanent et occasionnel, au 31 mars 2003

	Femmes		Hommes		Total
	(Nombre)	(%)	(Nombre)	(%)	(Nombre)
Haute direction	1	100%	0	0%	1
Cadres	11	39%	17	61%	28
Professionnels	164	66%	86	34%	250
Fonctionnaires	217	70%	93	30%	310
Ensemble	**393**	**67%**	**196**	**33%**	**589**

La formation du personnel

En conséquence de la réforme, le Curateur public a dû renouveler considérablement son personnel et transformer ses pratiques au cours des dernières années. Dans ce contexte, il importe de maintenir l'effort de formation pour l'accueil et l'intégration des nouveaux employés d'une part, et pour l'initiation aux problématiques et aux

systèmes informatiques de l'institution, d'autre part.

- **Objectif**
  Poursuivre les efforts d'intégration et de formation du personnel en lui offrant notamment des sessions d'accueil ainsi que des activités de formation sur la tâche et sur l'utilisation des systèmes informatiques.

- **Résultat**

En 2002-2003, le Curateur public a consacré 15 846 heures-personnes à la formation et au perfectionnement de 2 620 participants. Près de 20 % de ce temps de formation a été employé à mettre à jour les connaissances de quelque 530 personnes sur l'application informatique utilisée dans l'organisme. Les coûts associés à la formation du personnel en 2002-2003 s'élèvent à 647 545 $. Ce montant comprend les traitements, qui sont de l'ordre de 409 872 $.

Pour l'année civile 2002, le Curateur public a dépassé la norme établie par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* : la proportion de sa masse salariale consacrée à des activités de formation à l'intention de son personnel est passé de 2,56 % en 2001 à 2,85 % en 2002.

Tableau 27
Activités de formation, 2002-2003

Sujets	Participants	Heures-personnes
	(Nombre)	(Nombre)
Accueil et intégration	257	1 063
Bureautique et informatique	898	5 620
Domaine de la santé	73	525
Gestion des plaintes	165	711
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	371	2 383
Communications orales et écrites	74	823
Gestion	246	966
Juridique	201	1 653
Service à la clientèle	44	194
Formation sur l'approche positive	172	1 204
Autres	119	704
Total	**2 620**	**15 846**

- **Objectif**
  Faire en sorte, notamment au moyen d'activités d'information et de sensibilisation, que le personnel du Curateur public connaisse les engagements de l'institution et qu'il y adhère.

- **Résultat**

À l'automne 2002, le personnel de l'organisme a été consulté afin de préciser les missions et les valeurs du Curateur public. Cette consultation élargie visait à prendre en considération les commentaires des gestionnaires et des employés ainsi qu'à leur permettre de s'approprier ces missions et valeurs. Les observations du personnel ont été prises en considération et les nouvelles missions et valeurs ainsi définies seront intégrées au futur plan stratégique.

De plus, les employés sont tenus informés de l'évolution de l'avancement de la réforme et plusieurs d'entre eux sont associés à la révision des processus et des systèmes informatiques.

Un cadre de gestion axé sur les résultats

- **Objectif**
  Faire en sorte que le Curateur public applique la gestion par résultats dès l'année 2001-2002, notamment en mettant à la disposition des gestionnaires l'instrumentation nécessaire ainsi que des activités de développement adaptées à leurs besoins.

- **Résultat**

Des mécanismes d'échange formels ont été institués. Ainsi, les comités de gestion des différents secteurs se réunissent périodiquement pour faire le point sur les problématiques qui touchent le Curateur public et élaborer des solutions en conséquence de même que pour s'assurer de l'atteinte des résultats.

Le Curateur public a aussi amélioré ses outils de reddition de compte avec les moyens disponibles en attendant la réforme de ses systèmes.

- **Objectif**
  Se doter, d'ici avril 2002, de systèmes d'information de gestion pour appuyer la prise de décision à l'égard des ressources humaines, matérielles et financières, des programmes d'activités et des services du Curateur public.

- **Résultat**

Dès l'année 2001-2002, le Curateur public a mis en service une instrumentation de gestion qui facilite la régulation des ressources humaines et financières ainsi que l'accès à certaines données sur les personnes protégées. Des suivis périodiques sont effectués et les gestionnaires y sont associés pour mieux planifier les besoins et l'évolution des ressources de l'organisation. Comme en faisait état le rapport annuel de l'an dernier, les outils réunis ne constituent cependant pas un système. La réforme prévoit une refonte des systèmes et l'arrimage au système comptable du gouvernement d'ici 2006. L'organisation doit donc attendre avant de disposer d'outils pleinement satisfaisants à cet égard.

4.2 DES SYSTÈMES MODERNES ET PERFORMANTS

Le plan stratégique du Curateur public s'appuie largement sur le recours aux technologies de l'information.

La qualité et l'efficacité des services aux usagers sont en partie tributaires de la performance du traitement des données et des transactions qui en découlent que ce soit pour l'administration des biens ou la protection de la personne.

En 1991, le Curateur public adoptait un plan directeur informatique. Sa réalisation, échelonnée sur plusieurs années, s'est terminée en 1998. Malheureusement, toutes les fonctions prévues n'ont pas été livrées. L'organisme se retrouve donc aujourd'hui aux prises avec un système informatique qui ne lui permet pas de gérer convenablement ses missions et encore moins de soutenir l'implantation de la réforme entreprise en 1999 et ses obligations de reddition de compte.

Il existe un seul système pour les deux missions du Curateur public. De surcroît, il est difficile, voire impossible sous certains aspects, de le faire évoluer dans le sens des nouvelles orientations de l'organisme. Le besoin d'échanges électroniques avec d'autres organismes se fait aussi de plus en plus sentir.

Malgré ce contexte et le peu de personnel qu'il peut affecter à cette fonction, près de 5 000 améliorations ont été apportées au système actuel et à l'infrastructure depuis 1998. Ces améliorations ne peuvent cependant pallier au besoin d'un système moderne et performant, mieux adapté aux obligations du Curateur public. Le système actuel a véritablement atteint les limites de ses capacités.

- **Objectif**
  Élaborer, d'ici avril 2002, une stratégie visant à adapter le système informatique opérationnel aux nouveaux processus de gestion ainsi qu'à la gestion par résultats.

- **Résultat**

À sa séance du 28 février 2002, le Conseil du Trésor donnait son aval au *Plan stratégique des technologies de l'information* du Curateur public, dont les coûts prévus sont de 17,7 millions de dollars en trois ans.

En 2002-2003, le Curateur public a réalisé des travaux de définition de l'architecture générale de ses services et des processus de travail, en lien avec l'architecture d'entreprise gouvernementale, qu'il devra déposer pour avis au secrétariat du Conseil du trésor en 2003-2004. Il a mis en place une équipe chargée de la coordination du projet.

Les prochaines étapes viseront donc à concevoir et à arrimer un système informatique performant de façon à optimiser les processus et à faciliter les relations d'affaires électroniques avec les différents fournisseurs et partenaires dans une perspective de diligence et de rigueur dans le traitement des dossiers.

4.3 LES COMMUNICATIONS PAR INTERNET

Les communications externes visent en premier lieu les usagers et les collaborateurs de tous les services qui requièrent leur contribution directe pour la réalisation des missions du Curateur public. Celui-ci respecte les orientations gouvernementales en offrant plusieurs modes d'accès aux citoyens.

Les formulaires dans Internet

- **Objectif**

D'ici avril 2002, rendre disponibles dans Internet l'ensemble des formulaires du Curateur public destinés au grand public, aux représentants légaux et aux intervenants.

- **Objectif**

D'ici avril 2004, faire en sorte que les formulaires les plus couramment utilisés par le grand public, les représentants légaux et les autres intervenants puissent être saisis à l'écran et acheminés par voie électronique au Curateur public.

- **Résultat**

Au 31 mars 2003, 16 des 34 formulaires offerts au grand public étaient diffusés sur le site Internet du Curateur public. Il s'agit des versions française et anglaise des cinq formulaires associés au registre des biens sous administration provisoire ainsi que des trois formulaires associés aux tuteurs, curateurs et mandataires. Par ailleurs, huit autres formulaires sont diffusés sur Internet à l'intention des partenaires du réseau de la santé dans le but de faciliter les échanges d'information avec le Curateur public.

Dès 2003-2004, le Curateur public prévoit rendre certains de ces formulaires interactifs. Il faudra cependant attendre la fin de la réforme pour franchir la troisième étape que constitue leur retour par voie électronique.

La consultation des registres

- **Engagement**

Nous tenons à jour, conformément à la loi, les registres publics des régimes de protection en vigueur (...) et un registre public des biens non réclamés sous administration provisoire. Vous pouvez consulter ces registres de trois façons différentes : par téléphone, sur notre site Internet ou encore, en vous présentant à nos bureaux.

- **Résultat**

En 2002-2003, les registres publics offerts sur le site Internet du Curateur public ont fait l'objet de 52 817 consultations :

- 42 013 consultations du registre des biens sous administration provisoire;
- 10 804 consultations des trois registres de personnes protégées : le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur et le registre des mandats homologués donnés par des personnes en prévision de leur inaptitude.

Les personnes qui interrogent les registres par l'entremise des préposés aux renseignements téléphoniques ou les préposés à l'accueil dans les bureaux du Curateur public sont incluses dans ce résultat puisque ces employés les renseignent en consultant eux-mêmes les registres sur le site Internet.

La fréquentation des registres par Internet a été relativement constante durant l'année, à l'exception d'un sommet en juillet 2003 avec 6 796 consultations du registre des biens sous administration provisoire et 1 228 consultations des registres de personnes protégées. Nous avons traité deux plaintes associées aux registres publics en 2002-2003. Le tableau suivant montre la fréquence de la consultation des registres publics. La fréquentation élevée de l'an dernier s'explique par le fait que les registres ont été implantés en 2001-2002 et que des activités médiatiques ont été effectuées à la suite du lancement.

Tableau 28
Consultations des registres publics

	2002-2003	2001-2002
	(Nombre)	(Nombre)
Registres des biens non réclamés	42 013	154 150
Registres des personnes protégées	10 804	8 123
Total	52 817	162 273

4.4 UNE GESTION FINANCIÈRE RIGOUREUSE

Le Curateur public bénéficie d'un cadre financier double puisqu'il dispose de deux sources de financement : les crédits votés et les crédits renouvelables. Ces derniers constituent un mécanisme, prévu à la *Loi sur le curateur public*, qui permet de financer les activités d'administration provisoire des biens non réclamés à même les revenus.

Ainsi, le Curateur public a obtenu pour l'exercice financier 2002-2003 un budget de dépenses total de 41,7 millions de dollars qui se détaille comme suit :

- 36,7 millions de dollars de budget de dépenses associées aux crédits votés;
- 5,0 millions de dollars de budget de dépenses associées aux crédits renouvelables.

De ce montant total, 1,1 million de dollars a été financé par le report des crédits votés inutilisés de l'exercice précédent.

Le budget d'investissement du Curateur est passé de 2,4 millions de dollars à 8,2 millions en 2002-2003. La hausse de 5,8 millions est attribuable aux travaux associés à son *Plan stratégique des technologies de l'information*, autorisé par le Conseil du trésor en mars 2002. La réalisation s'échelonnera sur trois ans soit jusqu'en mars 2005 pour un montant total de 17,8 millions de dollars.

L'exercice financier s'est terminé par des dépenses réelles de 40,0 millions de dollars dégageant un surplus budgétaire de 1,7 million de dollars. Le surplus dégagé provient essentiellement de la dépense de traitement et est lié aux délais de dotation. Quant aux dépenses d'investissement non réalisées, elles sont relatives à la réalisation du *Plan stratégique des technologies de l'information* et seront reportées aux exercices financiers suivants.

Du surplus budgétaire annuel de 1,7 million de dollars, le Conseil du trésor a autorisé le report de 1,2 million de dollars à l'exercice

subséquent. Cette somme correspond à 3 % du budget des crédits votés à l'origine, pourcentage maximal autorisé par la *Loi sur l'administration publique.*

Quant aux revenus produits par le Curateur public et versés au Fonds consolidé du revenu, ils proviennent essentiellement de deux sources : de la tarification de certains services aux personnes sous régime de protection et aux ayants droit ou successibles de biens non réclamés ainsi que de la liquidation des biens non réclamés. Pour l'exercice 2002-2003, les revenus ont totalisé 15,1 millions de dollars. La variation par rapport à l'exercice précédent résulte en grande partie des produits financiers non réclamés. La diminution de 16 millions de dollars à ce titre est due à la réduction des effets initiaux de l'entrée en vigueur des dispositions de la loi concernant les remises de biens non réclamés au Curateur public du Québec.

Voici l'état des revenus et dépenses du Curateur public pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

REVENUS ET DÉPENSES

Exercice terminé le 31 mars 2003

	2002-2003 $	2001-2002 $
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens	6 883 354	5 938 764
Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées	497 492	441 947
	7 380 846	6 380 711
Honoraires non exigés*	1 540 547	1 497 962
	5 840 299	4 882 749
Biens non réclamés liquidés**	9 182 502	25 229 385
Intérêts sur les avances aux comptes sous administration	101 496	117 769
Autres revenus	8 046	67 679
	15 132 343	30 297 582
DÉPENSES ACQUITTÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	27 736 124	25 617 167
Loyers	3 112 907	2 529 872
Services professionnels, administratifs et autres	2 583 413	2 487 193
Transport et communications	2 054 059	2 098 821
Fournitures et approvisionnements	350 472	325 680
Matériel et équipement	518 209	1 035 511
Entretien et réparations	569 869	387 667
Compensation dossiers déficitaires *	602 391	415 469
Compensation des pertes financières ***	485 056	28 211
Autres	2 797	1 667
Créances douteuses – curatelles et tutelles privées*	12 689	(4 354)
Amortissement	1 920 212	1 937 425
	39 948 198	36 860 329

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer des personnes est reconnue en vertu des critères établis ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

** Les biens non réclamés liquidés correspondent aux sommes provenant de la liquidation des biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public : ces sommes sont remises au ministre des Finances, en l'absence d'un propriétaire ou d'un ayant droit.

*** Les compensations de pertes financières correspondent à des pertes subies par des personnes représentées ou ayant été représentées par le Curateur public.

Certains chiffres de 2001-2002 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2002-2003

4.5 UNE GESTION QUI S'INSCRIT DANS LES ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES

Les programmes d'accès à l'égalité

Dans les activités de dotation qu'il a réalisées en 2002-2003, l'organisme s'est aussi employé à respecter, lorsque la situation le permettait, les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones. À cet égard, depuis le 24 février 2003, les ministères et organismes doivent tendre vers un taux d'embauche de 33 % pour la grande région de Montréal. Au 31 mars 2003, 47 personnes s'identifiant comme faisant partie d'une communauté culturelle étaient à l'emploi du Curateur public, comparativement à 45 en 2001-2002. De plus, 18 % des nominations faites au cours des 11 premiers mois de l'année concernaient des membres de communautés culturelles. L'effectif de l'organisme comptait, par ailleurs, 1 % de personnes handicapées.

La politique linguistique

En 2002-2003, le Curateur public a exigé la révision linguistique de tous les documents à diffusion externe (dépliants, publications, site Internet, etc.) et a offert un soutien aux employés au moyen de cinq chroniques linguistiques sur son site Intranet. De la formation linguistique est aussi offerte aux employés qui le requièrent. À sa réunion du 21 novembre 2002, le comité de la politique linguistique a procédé à la révision du plan d'action adopté en mai 2000, qui venait à échéance le 31 mars 2003.

L'accès à l'information

Deux lois régissent l'accès à l'information au Curateur public. La *Loi sur le curateur public* s'applique à toute demande d'accès aux renseignements contenus dans les dossiers que l'organisme détient sur les personnes qu'il représente ou dont il administre les biens. Cette loi limite à un nombre restreint de personnes le droit de prendre connaissance des renseignements contenus dans un tel dossier, et ce, afin d'en protéger la confidentialité et d'assurer le respect de la vie privée des personnes représentées.

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après appelée Loi sur l'accès) encadre pour sa part l'accès à l'information que le Curateur public possède à titre d'organisme public. Elle s'applique aux renseignements contenus dans les dossiers des personnes sous régime privé de protection et de celles dont le mandat donné en prévision de l'inaptitude a été homologué. Elle s'applique également aux documents administratifs de l'organisme.

Durant l'exercice 2002-2003, le Curateur public a reçu 251 demandes d'accès à l'information, dont 157 ont été faites en vertu de sa loi constitutive et 94, en vertu de la Loi sur l'accès.

Tableau 29
Demandes d'accès à l'information

	2002-2003 (Nombre)	2001-2002 (Nombre)
Loi sur le curateur public	157	241
Loi sur l'accès	94	128
Total	**251**	**369**

Quatorze demandes ont été refusées au cours de ce même exercice, principalement parce qu'elles ne respectaient pas les exigences fixées par l'article 52 de la *Loi sur le curateur public*.

Dix demandes de révision de la décision du Curateur public ont été adressées à la Commission d'accès à l'information. Sept d'entre elles ont toutefois été déclarées non recevables par celle-ci puisqu'elles visaient à obtenir des renseignements assujettis à la *Loi sur le curateur public*, et non à la Loi sur l'accès.

Par ailleurs, le Curateur public a assoupli les exigences auxquelles devaient répondre les personnes qui lui adressaient une demande d'accès à l'information, et ce, dans le but de faciliter leurs démarches. Ainsi, l'adoption de la *Directive relative aux exigences d'identification dans le cadre d'une demande d'accès* a permis d'abaisser

le niveau des exigences du Curateur public pour établir si un demandeur a la qualité requise permettant l'accès à un document ou à un renseignement contenu dans un dossier. Le Curateur public confirme ainsi son engagement à faciliter l'accès des citoyens à l'information tout en protégeant la confidentialité des renseignements.

La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information
En matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information, les efforts du Curateur public en 2002-2003 ont particulièrement porté sur l'élaboration du cadre de gestion des accès aux dossiers physiques et informatiques ainsi que sur la poursuite des activités de formation et de sensibilisation du personnel.

Des étapes importantes ont été franchies pour assurer l'implantation du cadre de gestion. Ainsi, un registre d'autorité a été mis en place le 31 mars 2003, permettant de consigner l'information sur les détenteurs et sur les éléments dont ils sont responsables, en plus de préciser les rôles et responsabilités des différents intervenants impliqués dans le processus de sécurité de l'information. La gestion des accès à l'application informatique est contrôlée par le registre d'autorité. L'implantation du cadre de gestion des accès devrait être terminée le 31 mars 2004.

Par ailleurs, différentes activités ont été organisées pour familiariser le personnel du Curateur public avec les dispositions de la *Loi sur le curateur public* et de la Loi sur l'accès. L'ensemble du personnel a participé aux sessions de formation élaborées en collaboration avec l'Association sur l'accès et la protection de l'information, adaptées aux besoins de différents groupes d'employés. Cette formation fait dorénavant partie du programme d'accueil de chaque nouvel employé.

Des activités de sensibilisation périodiques se sont déroulées en cours d'année, dont une semaine thématique pour rappeler au personnel les règles applicables en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

Le Curateur public a aussi implanté sa politique sur la sécurité de l'information numérique afin d'offrir aux citoyens des garanties encore plus fermes quant à la protection des renseignements qu'ils lui fournissent.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans son rapport 2001-2002, le Vérificateur général du Québec (VGQ) recommandait au Curateur public de modifier la présentation de ses états financiers afin de fournir une information complète et compréhensible sur les patrimoines administrés, en fusionnant le bilan des fonds collectifs et celui du fonds nominatif et en présentant un état de la variation de l'actif net des comptes sous administration. Il lui recommandait également de veiller à ce que tous les actifs et tous les passifs du fonds nominatif soient comptabilisés et qu'ils reflètent la valeur comptable à la date de clôture de l'exercice. De plus, le VGQ recommandait au Curateur public d'obtenir des éléments probants à l'appui des débours effectués à même les prestations d'aide sociale versées aux mandataires.

Dans la foulée de la seconde phase de la réforme entreprise, le Curateur public procède à un renforcement de sa structure administrative. Cette consolidation se réalise notamment par :

- l'intensification des contrôles en matière de gestion financière et comptable des patrimoines;
- une augmentation des ressources dédiées à la gestion financière;
- un renforcement de la vérification interne;
- l'élaboration d'outils de gestion adéquats.

Ainsi, dans un premier temps, le Curateur public a fait appel au Contrôleur des finances du Québec afin de le soutenir dans sa démarche. Ce dernier lui a proposé un ensemble de correctifs aux procédés de contrôle actuels. Un certain nombre de ces améliorations sont entrées en vigueur dès l'année 2002-2003, par leur introduction dans les opérations courantes de l'organisme. Un plan de contrôle de deuxième niveau a été développé et sera graduellement implanté en 2003-2004. Un guide de comptabilisation des actifs et des passifs du fonds nominatif a également été préparé à l'intention du personnel. Il constituera un instrument de référence pour faciliter l'application rigoureuse des conventions comptables de l'organisme. Enfin, le Curateur public a déjà procédé à la récupération de la majeure partie des paiements d'assistance-emploi destinés aux personnes qu'il représente. Quant à la modification de la présentation des états financiers, le Curateur public prévoit y donner suite en 2003-2004.

Parallèlement à ces travaux, le Curateur public est à revoir l'ensemble de ses mécanismes de gestion financière afin de les intégrer au système informatique actuellement en élaboration.

TROISIÈME PARTIE : ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers ci-joints du Curateur public du Québec et toute l'information contenue dans le rapport annuel sont la responsabilité de la direction et ont été approuvés par la curatrice publique.

Les états financiers ont été dressés par la direction, conformément aux conventions comptables décrites dans la note 2 afférente aux états financiers, lesquelles sont jugées appropriées dans les circonstances. Les états financiers renferment certains montants fondés sur l'utilisation d'estimations et de jugements. La direction a établi ces montants de manière raisonnable, afin d'assurer que les états financiers sont présentés fidèlement à tous les égards importants. La direction a également préparé l'information financière présentée ailleurs dans le rapport annuel et s'est assurée de sa concordance avec les états financiers.

Le Curateur public du Québec vise à maintenir des systèmes de contrôle interne comptables et administratifs adéquats et efficients. Ces systèmes ont pour objet de fournir un degré raisonnable d'assurance que l'information financière est pertinente et fiable d'une part, l'actif de l'organisme est correctement comptabilisé et bien protégé d'autre part.

Certes, le Curateur public est conscient des faiblesses qui subsistent dans le traitement et la production de l'information financière dont il est responsable. Il déploie ainsi de nombreux efforts pour y remédier. Dans le cadre de la réforme en cours, la curatrice publique a entrepris une révision des systèmes de contrôle interne dont la mise en place a été amorcée l'an dernier. Par ailleurs, la refonte des systèmes informationnels en cours permettra à l'organisation d'obtenir à terme des données à la fois plus exhaustives, plus intègres et plus fiables.

Quant au suivi des allocations pour menues dépenses, le Curateur public est d'avis qu'il lui faut encore poursuivre sa réflexion avant de pouvoir proposer une solution à la fois efficace et peu onéreuse. En effet, pour le bénéfice des personnes représentées, les établissements de santé se sont vu confier la gestion de ces sommes. Ils doivent donc rendre compte au Curateur de cette gestion déléguée sans qu'une telle obligation ne nuise à leur mandat principal, soit celui de donner d'abord des services adéquats à ces mêmes personnes.

La curatrice publique est chargée d'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de l'information financière et elle est l'ultime responsable de l'examen et de l'approbation des états financiers.

La curatrice publique reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Curateur public, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la curatrice publique du Québec pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La curatrice publique du Québec,

Nicole Malo

La directrice générale de l'administration,

Monique Daigle

Le directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 10 octobre 2003

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan des fonds collectifs ainsi que le bilan du fonds nominatif du Curateur public du Québec au 31 mars 2003 et l'état du revenu net de placements des fonds collectifs ainsi que l'état de la variation des comptes sous administration des fonds collectifs de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au Curateur public. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

À l'exception de ce qui est mentionné dans les paragraphes ci-dessous, ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Fonds nominatif

Lors de ma vérification, j'ai décelé des erreurs liées à l'intégralité d'éléments constatés au bilan du fonds nominatif. Ainsi, je n'ai pu m'assurer que tous les actifs et tous les passifs de ce fonds ont été comptabilisés au 31 mars 2003.

Fonds collectifs

Des déboursés d'allocations pour menues dépenses totalisant 18 451 408 $ ont été présentés au poste « hébergement et allocations pour menues dépenses » de l'état de variation des comptes sous administration. Considérant que le Curateur public n'a pas d'information probante sur ces déboursés dont il a la responsabilité, je n'ai pu vérifier que ces opérations ont effectivement eu lieu et qu'elles concernaient les personnes représentées. Par conséquent, je n'ai pu déterminer si des redressements étaient nécessaires au montant de ces déboursés.

Présentation de l'information financière relative aux patrimoines administrés

Comme le mentionne la note 2, le Curateur public comptabilise à la variation des comptes sous administration des fonds collectifs, les recettes et déboursés reliés aux actifs et passifs du fonds nominatif. Cependant, il ne comptabilise pas la variation intégrale du fonds nominatif. À mon avis, la comptabilisation complète de cette variation permettrait de présenter notamment l'ajout des actifs et des passifs confiés à l'administration du Curateur public et les remises faites par celui-ci à la fin de son administration ainsi que les gains ou pertes reliés aux actifs, matérialisés ou non.

De plus, le Curateur public ne cumule pas les actifs, les passifs, les revenus et les dépenses des fonds collectifs et nominatif qui sont les patrimoines qu'il administre. En vertu des principes comptables généralement reconnus du Canada, un organisme qui présente ses états financiers selon la comptabilité par fonds doit également présenter l'information financière concernant l'ensemble de ces fonds.

Comptabilité d'exercice

En vertu des principes comptables généralement reconnus du Canada, le Curateur public devrait utiliser la comptabilité d'exercice. Comme le mentionne la note 2, les recettes, les déboursés et les remises de biens présentés dans l'état de variation des comptes sous administration sont enregistrés selon la méthode de la comptabilité de caisse, à l'exception des honoraires versés au fonds consolidé du revenu. Par conséquent, ma vérification de ces recettes et de ces déboursés s'est limitée aux montants comptabilisés dans l'état de variation des comptes sous administration et je n'ai pu déterminer si certains redressements auraient dû être apportés à cet état financier ainsi qu'au bilan afin de respecter la comptabilité d'exercice.

À mon avis, à l'exception de l'effet des redressements éventuels aux fonds collectifs que j'aurais pu juger nécessaires, dont il est question aux paragraphes précédents, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds collectifs du Curateur public du Québec au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Compte tenu de l'importance des répercussions que les problèmes mentionnés précédemment sont susceptibles d'avoir sur la situation financière du fonds nominatif et sa variation, il m'est impossible d'exprimer une opinion sur la fidélité de l'image donnée par l'état financier de ce fonds. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Dans mon rapport du vérificateur sur les états financiers du Curateur public de l'exercice terminé le 31 mars 2002, j'ai également formulé des restrictions sur les fonds collectifs et nominatif.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis, CA

Québec, le 10 octobre 2003

FONDS COLLECTIFS
REVENU NET DE PLACEMENTS
Exercice terminé le 31 mars 2003

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus	
	2003	2002	2003	2002
	$	$	$	$
REVENUS				
Intérêts sur obligations et placements temporaires	**2 306 551**	3 607 035	**1 984 201**	1 966 406
Dividendes	**-**	-	**-**	-
Gains (pertes) à la disposition de placements	**-**	-	**1 350 778**	254 268
	2 306 551	3 607 035	**3 334 979**	2 220 674
DÉPENSES				
Honoraires d'administration - fonds consolidé du revenu	**654 964**	673 222	**689 923**	690 581
Honoraires du gestionnaire des fonds	**-**	-	**-**	-
Taxes sur les honoraires d'administration et autres dépenses	**100 790**	104 417	**103 661**	103 760
Frais de garde et autres services	**103 959**	106 223	**48 031**	50 395
	859 713	883 862	**841 615**	844 736
Revenu net (perte nette) de placements	**1 446 838**	2 723 173	**2 493 364**	1 375 938
RÉPARTITION DU REVENU NET (DE LA PERTE NETTE) DE PLACEMENTS				
Comptes sous administration				
Curatelles et tutelles	**613 844**	1 074 787	**2 493 364**	1 366 802
Biens non réclamés	**784 716**	1 563 596	**-**	9 136
Biens appartenant à l'État	**12 340**	32 401	**-**	-
Ministre des Finances	**35 938**	52 389	**-**	-
	1 446 838	2 723 173	**2 493 364**	1 375 938

Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
2003	2002	2003	2002	2003	2002
$	$	$	$	$	$
3 073 577	3 233 726	182 011	192 071	7 546 340	8 999 238
481 752	379 428	-	-	481 752	379 428
(2 767 291)	1 683 463	(39 408)	13 253	(1 455 921)	1 950 984
788 038	5 296 617	142 603	205 324	6 572 171	11 329 650
1 619 928	1 610 115	52 485	22 487	3 017 300	2 996 405
-	-	61 598	28 631	61 598	28 631
243 394	241 920	-	-	447 845	450 097
97 061	93 939	22 268	6 802	271 319	257 359
1 960 383	1 945 974	136 351	57 920	3 798 062	3 732 492
(1 172 345)	3 350 643	6 252	147 404	2 774 109	7 597 158
(1 172 065)	3 339 145	-	-	1 935 143	5 780 734
(280)	11 498	6 252	147 404	790 688	1 731 634
-	-	-	-	12 340	32 401
-	-	-	-	35 938	52 389
(1 172 345)	3 350 643	6 252	147 404	2 774 109	7 597 158

FONDS COLLECTIFS
VARIATION DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
Exercice terminé le 31 mars 2003

	Curatelles et tutelles		Biens non réclamés		Biens appartenant à l'État		Total	
	2003 $	2002 $	2003 $	2002 $	2003 $	2002 $	2003 $	2002 $
Solde au début	**155 997 729**	151 386 181	**47 142 827**	60 506 224	**806 559**	820 146	**203 947 115**	212 712 551
Revenu net de placements	**1 935 143**	5 780 734	**790 688**	1 731 634	**12 340**	32 401	**2 738 171**	7 544 769
Variation des gains (pertes) non matérialisés [note 3]	**(1 821 716)**	(719 736)	**12 858**	(48 997)	**-**	-	**(1 808 858)**	(768 733)
	156 111 156	156 447 179	**47 946 373**	62 188 861	**818 899**	852 547	**204 876 428**	219 488 587
RECETTES								
Assistance-emploi perçue par le Curateur public	**41 070 326**	37 238 376	**3 346**	1 509	**-**	-	**41 073 672**	37 239 885
perçue par les mandataires	**4 126 150**	10 493 658	**-**	-	**-**	-	**4 126 150**	10 493 658
Pension de vieillesse du Canada	**38 469 608**	36 581 112	**58 893**	42 945	**-**	-	**38 528 501**	36 624 057
Autres pensions	**10 817 440**	10 458 398	**22 812**	25 887	**-**	-	**10 840 252**	10 484 285
Régie des rentes du Québec	**10 352 374**	9 347 815	**44 777**	61 260	**-**	-	**10 397 151**	9 409 075
Placements	**5 910 758**	5 598 463	**1 340 019**	791 781	**-**	-	**7 250 777**	6 390 244
Comptes bancaires	**5 160 140**	4 895 119	**3 511 792**	2 871 507	**-**	-	**8 671 932**	7 766 626
Crédits de taxes et impôt	**4 910 937**	5 369 980	**1 147 287**	888 230	**507**	-	**6 058 731**	6 258 210
Indemnités reçues des organismes gouvernementaux	**4 030 962**	-	**-**	-	**-**	-	**4 030 962**	-
Remboursement des caisses des bénéficiaires	**2 749 086**	2 858 723	**10 795**	74 023	**-**	-	**2 759 881**	2 932 746
Vente de biens	**2 540 696**	3 258 451	**6 011 391**	2 728 040	**96 319**	86 053	**8 648 406**	6 072 544
Héritage	**1 600 866**	1 154 570	**142 251**	86 304	**-**	-	**1 743 117**	1 240 874
Loyers	**930 126**	901 699	**33 746**	115 125	**-**	-	**963 872**	1 016 824
Société de l'assurance automobile du Québec	**680 996**	410 796	**14 514**	19 387	**-**	-	**695 510**	430 183
Encaissement de créances	**535 892**	382 735	**1 593 406**	1 626 301	**-**	-	**2 129 298**	2 009 036
Assurances	**297 228**	358 378	**43 891**	165 735	**-**	-	**341 119**	524 113
Compensations des pertes financières	**17 373**	13 372	**394**	10 454	**-**	-	**17 767**	23 826
Compensations des déboursés reliés aux barrages sans maître	**-**	-	**367 316**	-	**-**	-	**367 316**	-
Produits financiers	**-**	-	**10 611 319**	9 493 280	**-**	-	**10 611 319**	9 493 280
Régimes enregistrés de retraite	**-**	-	**86 140**	185 241	**-**	-	**86 140**	185 241
Autres recettes	**794 695**	1 151 241	**1 098 544**	941 064	**70 333**	73 454	**1 963 572**	2 165 759
	134 995 653	130 472 886	**26 142 633**	20 128 073	**167 159**	159 507	**161 305 445**	150 760 466

	Curatelles et tutelles		Biens non réclamés		Biens appartenant à l'État		Total	
	2003 $	2002 $	2003 $	2002 $	2003 $	2002 $	2003 $	2002 $
DÉBOURSÉS								
Hébergement et allocations pour menues dépenses payés par le Curateur public	98 088 458	86 738 336	3 186	751	-	-	98 091 644	86 739 087
payés par les mandataires	4 126 150	10 493 658	-	-	-	-	4 126 150	10 493 658
Frais médicaux	2 841 459	1 959 392	-	-	-	-	2 841 459	1 959 392
Paiement de créances	2 470 974	1 875 682	6 002 349	1 160 389	-	-	8 473 323	3 036 071
Impôt et taxes	1 492 672	2 722 742	842 062	366 887	-	-	2 334 734	3 089 629
Achat de biens	1 279 930	991 774	-	-	-	-	1 279 930	991 774
Honoraires	1 115 608	968 433	684 949	77 988	197	1 355	1 800 754	1 047 776
Services publics	735 828	656 011	6 048	8 988	-	-	741 876	664 999
Frais légaux	643 011	558 522	131 585	119 544	-	-	774 596	678 066
Taxes foncières et autres	507 693	466 609	94 881	230 274	-	-	602 594	696 883
Entretien et réparations - immeubles	414 728	474 032	39 444	56 510	-	-	454 172	530 542
Primes d'assurances	361 819	336 987	49 888	99 692	-	-	411 707	436 679
Arrangements préalables de services funéraires	178 416	153 676	-	-	-	-	178 416	153 676
Entretien et réparations - barrages sans maître	-	-	367 318	-	-	-	367 318	-
Autres déboursés	3 049 124	2 921 900	2 444 263	2 234 033	67 200	51 271	5 560 587	5 207 204
	117 305 870	111 315 754	10 665 951	4 375 056	67 397	52 626	128 039 218	115 743 436
Remise de biens aux ayants droit	16 920 645	17 631 723	5 205 821	7 425 295	-	2 252	22 126 466	25 059 270
Transfert - comptes des curatelles et tutelles non réclamés [note 4]	3 455 105	1 914 373	(3 455 105)	(1 914 373)	-	-	-	-
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à "Comptes à payer au ministre des Finances" [note 5]	551	100 671	10 829 081	26 180 520	522 234	150 577	11 351 866	26 431 768
Transfert de "Comptes à payer au ministre des Finances" [note 5]	(351 132)	(40 186)	(2 979 393)	(882 351)	-	-	(3 430 525)	(932 536)
	20 025 169	19 606 582	10 500 404	30 799 051	522 234	152 869	31 047 807	50 558 502
Solde à la fin	153 775 770	155 997 729	52 922 651	47 142 827	396 427	606 559	207 094 848	203 947 112

FONDS COLLECTIFS
BILAN
AU 31 MARS 2003

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus	
	2003	2002	2003	2002
	$	$	$	$
ACTIF				
Encaisse	6 487 078	11 286 365	563 139	717 633
Placements temporaires [note 7]	84 128 490	79 448 896	-	-
Intérêts courus sur obligations et placements temporaires et dividendes à recevoir	689 135	237 909	358 925	621 520
Obligations	-	-	28 992 525	33 724 856
Actions	-	-	-	-
Titres hypothécaires	-	-	1 547 306	-
À recevoir du fonds de revenus, sans intérêt, ni modalité de remboursement	56 477	185 972	-	-
À recevoir du fonds diversifié, sans intérêt, ni modalité de remboursement	146 174	183 249	126 609	-
	91 507 354	91 342 391	31 588 504	35 064 009
PASSIF				
Créditeurs	180 100	113 335	6 518	4 676
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalité de remboursement	529 524	598 016	-	-
Dû au fonds d'encaisse, sans intérêt, ni modalité de remboursement	-	-	56 477	185 972
Dû au fonds de revenus, sans intérêt, ni modalité de remboursement	-	-	-	-
Comptes à payer au ministre des Finances [note 5]	668 359	8 441 486	-	-
	1 377 983	9 152 837	62 995	190 648
Comptes sous administration				
Curatelles et tutelles	40 766 978	38 600 970	31 525 509	34 873 361
Biens non réclamés	48 965 966	42 782 025	-	-
Biens appartenant à l'État [note 6]	396 427	806 559	-	-
	90 129 371	82 189 554	31 525 509	34 873 361
	91 507 354	91 342 391	31 588 504	35 064 009

ÉVENTUALITÉS *[note 10]*

Accepté et approuvé,

La curatrice publique du Québec

Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
2003	2002	2003	2002	2003	2002
$	$	$	$	$	$
1 081 192	1 048 922	6 250	22 661	8 137 659	13 075 581
-	-	299 165	1 223 656	84 427 655	80 672 552
858 944	1 079 845	49 884	50 178	1 956 888	1 989 452
49 605 594	50 133 318	3 595 428	3 043 171	82 193 547	86 901 345
27 561 586	29 084 730	-	-	27 561 586	29 084 730
2 697 389	1 455 853	-	-	4 244 695	1 455 853
-	-	-	-	56 477	185 972
-	-	-	-	272 783	183 249
81 804 705	82 802 668	3 950 727	4 339 666	208 851 290	213 548 734
36 446	69 093	6 235	5 792	229 299	192 896
-	-	-	-	529 524	598 016
146 174	183 249	-	-	202 651	369 221
126 609	-	-	-	126 609	-
-	-	-	-	668 359	8 441 486
309 229	252 342	6 235	5 792	1 756 442	9 601 619
81 483 283	82 523 398	-	-	153 775 770	155 997 729
12 193	26 928	3 944 492	4 333 874	52 922 651	47 142 827
-	-	-	-	396 427	806 559
81 495 476	82 550 326	3 944 492	4 333 874	207 094 848	203 947 115
81 804 705	82 802 668	3 950 727	4 339 666	208 851 290	213 548 734

FONDS NOMINATIF
BILAN
AU 31 MARS 2003

	Curatelles et tutelles	Biens non réclamés	Total	
	2003	2003	2003	2002
	$	$	$	$
Actif				
Immeubles	22 656 511	6 041 984	28 698 495	29 859 110
Encaisse et dépôts à terme	14 139 086	1 085 849	15 224 935	14 797 758
Actions et placements divers	9 951 446	4 051 549	14 002 995	12 996 428
Obligations	4 147 292	1 327 539	5 474 831	4 509 886
REER, REA, FERR	6 214 026	1 035 319	7 249 345	5 922 987
Valeur de rachat des polices d'assurance-vie	2 229 124	-	2 229 124	2 265 838
Billets et autres créances à recevoir *[note 8]*	2 328 848	845 109	3 173 957	2 347 804
Objets de valeur et biens en entrepôt *[note 8]*	695 245	116 744	811 989	710 747
Véhicules automobiles	347 647	62 187	409 834	390 781
Prêts hypothécaires *[note 8]*	133 132	70 500	203 632	283 200
Autres actifs *[note 8]*	2 259 922	500	2 260 422	2 130 045
	65 102 279	14 637 280	79 739 559	76 214 584
Passif *[note 8]*				
Créditeurs	9 735 345	48 255 224	57 990 569	44 784 609
Emprunts hypothécaires	1 372 669	605 791	1 978 460	5 099 992
Dépôts sur offre d'achat	29 020	50 830	79 850	97 604
	11 137 034	48 911 845	60 048 879	49 982 205
Avoir (Déficit)	53 965 245	(34 274 565)	19 690 680	26 232 379
	65 102 279	14 637 280	79 739 559	76 214 584

ÉVENTUALITÉS *[note 10]*

Accepté et approuvé,

La curatrice publique du Québec

NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2003

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le curateur public* [L.R.Q., chapitre C-81].

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens des mineurs;
- d'assumer l'administration de certaines successions non réclamées, d'assumer l'administration provisoire des biens sans maître, des biens dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables, des biens délaissés par des personnes morales dissoutes et par des administrateurs du bien d'autrui, et enfin, des biens qui ne sont pas réclamés par leurs propriétaires légitimes en temps opportun.

Le Curateur public perçoit des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, la surveillance des curatelles et tutelles privées, la gestion des portefeuilles collectifs et les autres fonctions qui lui sont confiées par la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Curateur public ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-après. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Comptabilité par fonds

Le Curateur public utilise des fonds collectifs et un fonds nominatif pour présenter les opérations relatives à la représentation des personnes et à l'administration des biens. Le fonds nominatif présente le montant des actifs et des passifs autres que les liquidités et quasi-liquidités qu'il gère collectivement, ces dernières étant plutôt incorporées dans les fonds collectifs. Les liquidités et quasi-liquidités des fonds collectifs sont réparties en quatre fonds : un fonds d'encaisse, un fonds de revenus, un fonds diversifié et un fonds des régimes enregistrés de retraite.

Fonds collectifs

Les placements sont comptabilisés à la juste valeur, fixée de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de la juste valeur;
- Les obligations sont évaluées à partir des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus;
- Les titres cotés en bourse sont évalués au cours du marché, soit le cours vendeur de clôture de la bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié;
- Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen. La différence entre la juste valeur et le coût d'acquisition des placements est comptabilisée comme gain (perte) non matérialisé sur placements.

Les recettes, les déboursés et les remises de biens présentés dans l'état de variation des comptes sous administration sont enregistrés selon la méthode de la comptabilité de caisse, à l'exception des honoraires versés au fonds consolidé du revenu.

Le revenu net de placements du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, est crédité mensuellement aux comptes des curatelles et tutelles, des biens non réclamés et des biens appartenant à l'État. Les revenus nets du fonds de revenus sont versés mensuellement dans le fonds d'encaisse au compte de chaque détenteur de parts. Les revenus nets du fonds diversifié sont réinvestis trimestriellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds.

Les sommes payables non réclamées et exigibles provenant des débiteurs ou détenteurs d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite, à l'exception des prestations visées par la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, doivent être remises au Curateur public. Ainsi, en juin 2000, le Curateur public a créé un fonds des régimes enregistrés de retraite et a désigné un trust agissant comme fiduciaire. Celui-ci est chargé de recueillir les sommes mentionnées précédemment lorsque les montants sont égaux ou supérieurs à 1 000 $.

Fonds nominatif

Les actifs et passifs administrés pour autrui autres que ceux des fonds collectifs sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction du Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les recettes et les déboursés sont portés à l'état de variation des comptes sous administration des fonds collectifs au moment de l'encaissement ou du décaissement.

Les différents éléments d'actif sont évalués comme suit :

- **Immeubles**
  Les immeubles, à la valeur d'évaluation foncière uniformisée.
- **Encaisse et dépôts à terme**
  L'encaisse, le montant des caisses des bénéficiaires détenu au nom des personnes représentées sous curatelle ou tutelle dans les établissements de santé et de services sociaux et les dépôts à terme, au coût d'acquisition.
- **Actions et placements divers**
  Les actions et placements divers, au cours vendeur de clôture de la bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié; les fonds mutuels, à la valeur liquidative.
- **Obligations**
  Les obligations sont évaluées à partir des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus, à l'exception des obligations d'épargne du Canada et du Québec qui sont évaluées à la valeur nominale.

- **Valeur de rachat des polices d'assurance-vie**
  La valeur de rachat des polices d'assurance-vie, incluant les dividendes à recevoir, à la valeur de réalisation, nette des emprunts, en début de juridiction. Par la suite, cette valeur tient compte des encaissements de dividendes à recevoir et des remboursements d'emprunts existants en début de juridiction.
- **Objets de valeur et biens en entrepôt**
  Les objets de valeur et les biens en entrepôt sont évalués à la valeur de réalisation en début de juridiction.
- **Billets et autres créances à recevoir, véhicules automobiles, prêts hypothécaires et autres actifs**
  Les billets et autres créances à recevoir, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs, à la valeur de réalisation.
- **REER, REA, FERR**
  Les REER, les REA et les FERR sont évalués à leur juste valeur et de la même façon que les éléments d'actifs hors REER (actions, placements divers, obligations, fonds mutuels) mentionnés ci-dessus, sauf pour les dépôts à terme qui sont évalués au coût d'acquisition incluant les intérêts qui s'y rapportent.

Le cas échéant, lorsque la valeur des différents éléments d'actif ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, elle est inscrite à 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs ci-haut énumérés.

Les états financiers du fonds nominatif sont dressés conformément aux conventions comptables énoncées ci-dessus. Certains montants prévus d'actif et de passif à la date des états financiers sont basés sur des hypothèses posées par la direction. Ces prévisions peuvent différer de la réalité au fur et à mesure que des renseignements supplémentaires deviennent, par la suite, disponibles.

3. GAINS (PERTES) NON MATÉRIALISÉS – FONDS COLLECTIFS

	Fonds de revenus		Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite	
	2003	2002	**2003**	2002	**2003**	2002
	$	$	**$**	$	**$**	$
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements au début de l'exercice	**169 929**	455 327	**440 193**	877 928	**(31 083)**	14 517
Gains (pertes) non matérialisés sur placements, découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice	**(429 577)**	(285 398)	**(1 392 471)**	(437 735)	**13 190**	(45 600)
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements à la fin de l'exercice	**(259 648)**	169 929	**(952 278)**	440 193	**(17 893)**	(31 083)
Coût des obligations	**29 226 074**	33 554 927	**50 127 702**	50 541 627	**3 613 320**	3 074 253
Coût des actions	**-**	-	**27 947 298**	28 203 375	**-**	-
Coût des titres hypothécaires	**1 573 406**	-	**2 741 848**	1 488 705	**-**	-

4. COMPTES DES CURATELLES ET TUTELLES NON RÉCLAMÉS – FONDS COLLECTIFS

Les soldes des dossiers des personnes représentées décédées sont transférés aux biens non réclamés, six mois après leur décès lorsqu'il n'y a pas d'héritiers.

5. COMPTES À PAYER AU MINISTRE DES FINANCES – FONDS COLLECTIFS

En l'absence d'un bénéficiaire et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme comptes à payer au ministre des Finances jusqu'à ce que le Curateur public les lui remette.

Lorsque des bénéficiaires ont le droit de récupérer des sommes ainsi remises au ministre des Finances, les sommes à remettre, avec les intérêts prévus par la loi, sont portées en diminution des comptes à payer au ministre des Finances.

6. BIENS APPARTENANT À L'ÉTAT – FONDS COLLECTIFS

Les biens appartenant à l'État comprennent les biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public et dévolus à l'État avant le 1er juillet 1999 ainsi que des biens devenus propriété de l'État par confiscation définitive. Les sommes gérées collectivement relatives aux dossiers administrés pour le compte de l'État sont présentées au bilan des fonds collectifs. À la fin de l'administration, elles sont remises au ministre des Finances.

7. PLACEMENTS TEMPORAIRES – FONDS COLLECTIFS

Les placements temporaires incluent des bons du trésor, des billets escomptés, des obligations ainsi que des acceptations bancaires. Les taux d'intérêt varient de 2,75 % à 9 %. Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en janvier 2004.

8. BILAN DU FONDS NOMINATIF

ACTIF

Billets et autres créances à recevoir – Prêts hypothécaires

Une provision pour mauvaises créances de 4 601 362 $ [2 740 287 $ en 2002] a été déduite du solde des billets et autres créances à recevoir, ainsi que des prêts hypothécaires afin de refléter la valeur de réalisation nette.

Objets de valeur et biens en entrepôt

Le montant des biens meubles en garde chez un tiers et au domicile de la personne représentée n'est pas présenté.

Autres actifs

Les autres actifs incluent notamment les arrangements préalables de services funéraires au montant de 2 207 994 $ [2 067 196 $ en 2002] détenus par les personnes représentées sous curatelle ou tutelle.

PASSIF

L'article 43 de la *Loi sur le curateur public* stipule que « le curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine ».

À cet égard, il convient de préciser que le passif illustré dans ce bilan représente celui que le Curateur public gère et non le passif qu'il a la responsabilité légale de payer.

9. INSTRUMENTS FINANCIERS – FONDS COLLECTIFS

Actifs et passifs financiers à court terme

Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

Obligations, actions et titres hypothécaires

Les obligations, les actions et les titres hypothécaires dans le fonds de revenus, le fonds diversifié et le fonds des régimes enregistrés de retraite sont comptabilisés à leur juste valeur. Les obligations sont concentrées dans des titres gouvernementaux et de sociétés ayant une échéance de moins de 31 ans et portant intérêt à des taux variant de 3,50 % à 9,75 %.

Le Curateur public n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres gouvernementaux ainsi que dans des obligations et des actions de plusieurs sociétés canadiennes importantes.

10. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées contre le Curateur public sont actuellement en cours. Le Curateur public ne peut se prononcer sur l'issue de ces litiges, ni estimer la valeur des compensations financières.

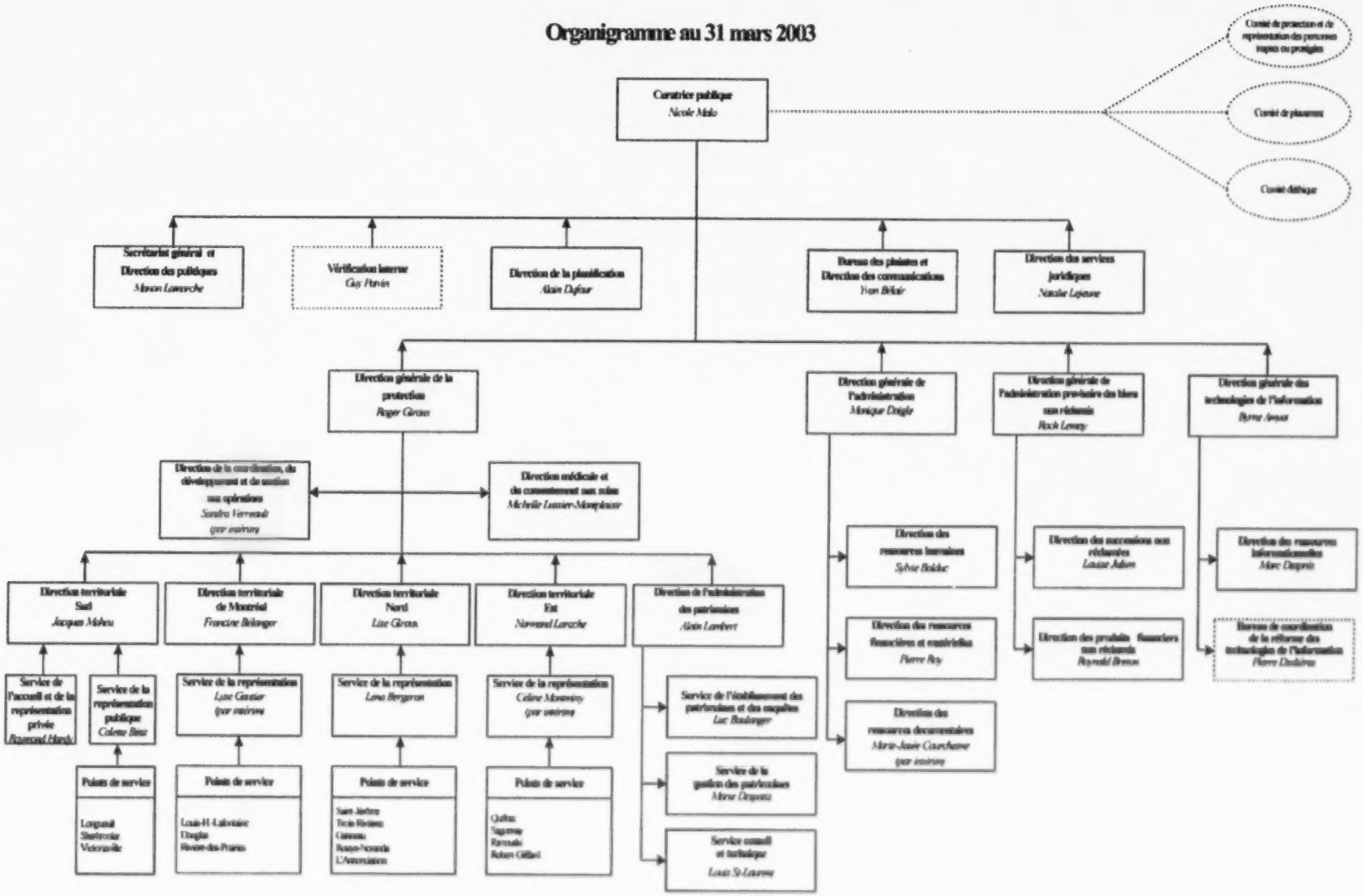
11. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2002 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2003.

QUATRIÈME PARTIE : ANNEXES

ANNEXE 1 : L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC

Organigramme au 31 mars 2003



ANNEXE 2 : LES COMITÉS CONSULTATIFS

Différents comités assistent le Curateur public dans l'accomplissement de son mandat et lui apportent un soutien essentiel à la définition de ses orientations et à la prise de décisions.

Le comité de placement

Le mandat de ce comité, créé en vertu de la *Loi sur le curateur public*, est de conseiller l'institution en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective. Le comité est formé de trois membres nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour une période d'au plus trois ans, jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés. En 2002-2003, il était composé de :

- M[me] Lucie Lebeuf, présidente du comité, vice-présidente aux placements au Fonds de solidarité des travailleurs du Québec
- M. Pierre Comtois, président-directeur général d'Optimum gestion de placements inc.
- M. Michel Toupin, gestionnaire principal à la Caisse de retraite de l'Université Laval.

Le secrétariat du comité est assuré par le Curateur public. Trois personnes de cette institution assistent aux réunions du comité : M[me] Nicole Malo, curatrice publique, M. Alain Lambert, directeur de l'administration des patrimoines, et M[me] Christiane Le Breux, secrétaire du comité.

Lors des quatre rencontres statutaires du comité, les administrateurs de la Caisse de dépôt et placement du Québec exposent l'état des placements. Cet exercice est nécessaire pour tenir compte du profil de la clientèle et de ses besoins, des révisions importantes dans le rapport risque-rendement des principales catégories d'actifs (selon des facteurs économiques, politiques et sociaux), ainsi que de tout changement dans le niveau de risque financier acceptable.

Le comité a aussi participé à l'élaboration de la nouvelle politique de placement des portefeuilles nominatifs. Il a su conseiller adéquatement le Curateur public dans la disposition de certains titres du fonds collectif, permettant ainsi à celui-ci d'obtenir un rendement généralement supérieur au marché.

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées

Le 1[er] juillet 1999, les nouvelles dispositions de la *Loi sur le curateur public* (L.R.Q., chapitre C-81) sont entrées en vigueur. Diverses mesures ont alors été mises en œuvre afin de soutenir le Curateur public dans l'exercice de son rôle et de ses responsabilités à la fois comme représentant légal de personnes inaptes et comme dirigeant d'organisme.

Une de ces mesures a consisté à créer un comité consultatif chargé de conseiller le Curateur public en matière de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées. Ce comité s'est réuni pour la première fois le 26 avril 2000 et depuis, ses membres remplissent le mandat que leur a confié la loi.

Le présent document dresse un bilan succinct du fonctionnement du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées et en décrit les principales réalisations pour la période allant du 1[er] avril 2002 au 31 mars 2003.

Le mandat général du comité consiste à :

- donner des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public du Québec;
- donner des avis sur toute question soumise par le Curateur public relativement à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées.

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées est formé de six personnes nommées par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour

un mandat de trois ans, renouvelable. Quatre de ces membres avaient été nommés pour un premier mandat le 16 mars 2000. Ces mandats ont été renouvelés le 24 février 2003 pour une durée de deux ans dans le cas de deux d'entre eux, et pour trois ans dans le cas des deux autres, suivant les recommandations du comité. Les membres actuels sont :

- M. Marcel Blais, président du comité, administrateur de la Fédération des mouvements personnes d'abord du Québec (FMPDAQ) et président des Frères et Sœurs d'Émile Nelligan;
- M. Mario Bousquet, vice-président du comité et consultant à l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ);
- M^me^ Paulette Barthieaume, représentante des parents;
- M^r^ Paul G. Brunet, directeur général du Conseil pour la protection des malades;
- M^me^ Benita Goldin, coordonnatrice au Centre juif Cummings pour aînés;
- Me Jean-Pierre Ménard, avocat.

Ces personnes sont connues dans leurs milieux respectifs pour leur engagement auprès des personnes inaptes ou protégées. Elles représentent également la diversité de la clientèle desservie par le Curateur public.

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées s'est réuni 10 fois durant l'exercice financier 2002-2003. Il tient ses réunions sur une base mensuelle ou selon les besoins, conformément aux règles de fonctionnement qu'il a adoptées. Celles-ci précisent entre autres que le quorum requis pour la tenue d'une réunion est de quatre membres.

De plus, il est convenu que les avis et les recommandations du comité sont rendus publics. Ils peuvent être consultés sur le site Internet du Curateur public du Québec.

Les réalisations du comité

Le 28 mai 2002, le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a adopté le code d'éthique et de déontologie applicable à ses membres à titre d'administrateurs publics, conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (décret 824-98 du 17 juin 1998).

En novembre 2002, le comité a soumis au ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration un avis intitulé *Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, sa composition et le mode de désignation de ses membres*.

Cet avis a été rédigé pour donner suite au mandat que le ministre lui avait confié lors de l'étude des crédits du Curateur public, soit d'examiner les mesures susceptibles d'assurer la meilleure représentativité possible du comité. Il comporte six recommandations liées, d'une part, aux critères qui devraient être appliqués par le ministre pour la nomination des membres du comité ou du renouvellement de leurs mandats respectifs et, d'autre part, aux modalités qui devraient entourer la nomination ou le remplacement d'un membre.

Plusieurs dossiers majeurs ont également fait l'objet de discussions et de recommandations du comité au cours de ses réunions régulières. Ses membres ont ainsi pris connaissance des orientations du Curateur public en matière de régimes privés de protection ainsi que de la réflexion menée par le Curateur public au regard de ses missions, de sa clientèle et de ses valeurs. De plus, un projet de planification stratégique 2003-2007 du Curateur public lui a été soumis.

Le comité a aussi fait valoir son point de vue sur le rôle du Curateur public vis-à-vis du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que sur diverses questions liées à la qualité des soins et des services rendus par ce réseau aux personnes représentées. Il s'est particulièrement intéressé aux nouvelles orientations du ministère de la Santé et des Services

sociaux concernant l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle que sont la contention, l'isolement et les substances chimiques. De même, il s'est intéressé à la question du rôle que le Curateur public pourrait jouer pour favoriser le plein exercice des fonctions des comités d'usagers institués dans plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Un avis sur ce sujet est d'ailleurs en voie d'élaboration.

Les commentaires et les recommandations du comité contribuent à l'avancement des réflexions et des travaux menés par le Curateur public pour s'assurer que la personne inapte, le respect de ses droits et la défense de ses intérêts sont au cœur de ses interventions. Le Curateur public informe d'ailleurs régulièrement les membres du comité des suites données à leurs commentaires et à leurs recommandations.

Le comité d'éthique

Constitué sur l'initiative du Curateur public en novembre 2000, le comité d'éthique a pour mandat de conseiller le Curateur public dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes relatives aux personnes représentées et qui font appel à des considérations de nature éthique. Il a aussi pour tâches de proposer des lignes directrices et des balises en matière d'éthique et de favoriser la réflexion collective et la concertation au sein du Curateur public sur le sens même de ses choix et de ses décisions en vue du développement de lignes d'action communes.

Le comité se réunit mensuellement et au besoin, lorsque des dossiers lui sont soumis conformément à la procédure d'acheminement et d'analyse des dossiers adoptée par le Curateur public.

Ce comité est composé de sept membres, dont cinq proviennent d'organismes extérieurs. Il s'agit de :

- M. Claude Belley, directeur des services professionnels et de réadaptation, Centre de réadaptation Normand-Laramée;
- M. Carol Bouchard, travailleur social, Direction territoriale Nord, Curateur public du Québec;
- M. André Lacroix, directeur adjoint, Chaire d'éthique appliquée, Université de Sherbrooke, Campus Longueuil;
- M. Jacques Maheu, directeur de la Direction territoriale Sud, Curateur public du Québec;
- M. Camille Montpetit, directeur général, Caisse populaire Mistral;
- M. Jacques Payeur, médecin, Centre hospitalier de Saint-Hyacinthe;
- M^me^ Shirley Dudgeon-Tremblay, directrice du pavillon Alfred-DesRochers et des programmes communautaires.

Le secrétariat du comité est assuré par le Curateur public.

En 2002-2003, le comité s'est réuni à trois reprises. Il a produit un premier avis concernant la situation de vie d'une personne représentée comportant des enjeux éthiques et a entrepris les travaux qui l'amèneront à formuler un avis à la curatrice publique sur la dimension éthique des problèmes liés à l'itinérance.

ANNEXE 3 : PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE ET DES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR LE CURATEUR PUBLIC

Établissements visités du 1er avril 2002 au 31 mars 2003

CA Judith-Jasmin
CRDI Le Clair Foyer inc.
CA Father Dowd-St-Andrew-St-Margaret
Carrefour de la santé et des services sociaux de la Matawinie
Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal
Centre de réadaptation Lisette-Dupras
Centre de santé Cloutier Du Rivage
Centre de santé Sainte-Famille
Centre hospitalier de Gaspé
Centre hospitalier du Centre de la Mauricie
Centre Le Jeannois
Centre Miriam
CH Anna-Laberge
CH Baie-des-Chaleurs
CH Chandler et CLSC-CHSLD Pabok
CH de Granby
CH de soins psychiatriques- L'Abitibi-Témiscamingue
CH du comté de Huntingdon
CH Hôtel-Dieu d'Arthabaska
CH régional de Lanaudière
CH régional de Trois-Rivières
CH régional du Suroît
CH Sainte-Croix de Drummondville
Château Westmount inc.
CHSLD Bayview inc.
CHSLD Coeur-du-Québec
CHSLD de la Côte boisée inc.
CHSLD de la MRC de Champlain
CHSLD Ermitage de la MRC d'Arthabaska
CHSLD Le Trifluvien
CHSLD Marie-Chapdelaine
CHSLD-CLSC Bordeaux-Cartierville
CLSC Le Chemin-CA Acton Vale
CLSC Le Nomis
CLSC Mer et Montagnes
CLSC Suroît-Côté
CLSC-CHSLD Baie-des-Chaleurs
CLSC-CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts
CLSC-CHSLD d'Rutray
CLSC-CHSLD de la Haute-Yamaska
CLSC-CHSLD de la Pommeraie
CLSC-CHSLD de L'Érable
CLSC-CHSLD de Pointe-aux-Trembles-Montréal-Est
CLSC-CHSLD des Maskoutains
CLSC-CHSLD des Patriotes
CLSC-CHSLD du Centre-de-la-Mauricie
CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau
CLSC-CHSLD Meilleur
CLSC-CHSLD Montcalm
CLSC-CHSLD Sainte-Rose-de-Laval
CLSC-CHSLD Saint-Laurent
CLSC-CHSLD Vallée de la Batiscan
CRDI Gabrielle-Major
CRDI La Myriade
CRDI Montérégie-Est
CSDI Mauricie-Centre-du-Québec
Florence Groulx inc.
Groupe Champlain inc.
Hôpital Charles-Lemoyne
Hôpital chinois de Montréal
Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal
Hôpital Santa Cabrini
Hôtel-Dieu de Sorel
La Corporation du Centre hospitalier gériatrique Maimonides
La Maisonnée des Aîné(e)s
Le Regroupement des CHSLD des Trois-Rivières
Les Cèdres Centre d'accueil pour personnes âgées
Les Centres du Haut Saint-Laurent
Les CLSC-CHSLD du Bas-Richelieu
Les Services de réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort
Manoir Cartierville
Manoir Soleil inc.
Réseau de la santé et des services sociaux des Aurores boréales
Réseau de santé Richelieu-Yamaska
Résidence Sorel-Tracy inc.
RSSS de la MRC de Maskinongé
Services de réadaptation Intégrale Vigi Les Chutes

ANNEXE 4 : LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Le Curateur public du Québec
Site web : www.curateur.gouv.qc.ca
Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca

BUREAUX

SIÈGE SOCIAL

Montréal
600, boulevard René-Lévesque Ouest
10e étage
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : (514) 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : (514) 873-4972

BIENS NON RÉCLAMÉS

Montréal
500, boulevard René-Lévesque Ouest
10e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : (514) 873-4972

PROTECTION

L'Annonciation
Centre Antoine-Labelle
1525, rue Principale Nord
2e étage, bureau S-227
L'Annonciation (Québec) J0T 1T0
Téléphone : (819) 275-1424
Sans frais : 1 866 917-9844
Télécopieur : (819) 275-1014

Gatineau
4, rue Taschereau, 3e étage, bureau 320
Gatineau (Québec) J8Y 2V5
Téléphone : (819) 772-3556
Sans frais : 1 866 992-0104
Télécopieur : (819) 772-3573

Longueuil
201, place Charles-Lemoyne
bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : (450) 928-6069
Sans frais : 1 877 800-6179
Télécopieur : (450) 928-6054

Montréal
454, place Jacques-Cartier, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : (514) 873-3002
Sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : (514) 873-5045

Québec
520, boulevard Charest Est, 2e étage
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : (418) 643-4108
Sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : (418) 643-4444

Rimouski
92, 2e Rue Ouest, 1er étage, bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : (418) 727-4030
Sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : (418) 727-4034

Rouyn-Noranda
255, rue Principale, bureau RC 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : (819) 763-3116
Sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : (819) 763-3114

Saguenay
227, rue Racine Est,1er étage, bureau 1.08
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : (418) 698-3688
Sans frais : 1 866 226-0885
Télécopieur : (418) 698-1918

Saint-Jérôme
233, rue Saint-Georges
3e étage, bureau 310
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : (450) 569-5268
Sans frais : 1 877 224-7043
Télécopieur : (450) 569-5236 ou 569-5237

Sherbrooke
230, rue Belvédère Nord, bureau RC 10
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : (819) 820-3008
Sans frais : 1 877 800-6179
Télécopieur : (819) 820-3781

Trois-Rivières
25, rue des Forges, bureau 410
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7
Téléphone : (819) 371-6009
Sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : (819) 371-6032

Victoriaville
108, rue Olivier, 1er étage
Victoriaville (Québec) G6P 6V6
Téléphone : (819) 752-7907
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : (819) 752-4282